

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

A QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL: O PAPEL DO SERVIÇO SOCIAL

MONOGRAFIA DE CONCLUSÃO DE CURSO

LUCIANE DE ASSIS SILVA

FLORIANÓPOLIS

2004

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO


DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

A QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE

ORGANIZACIONAL: O PAPEL DO

SERVIÇO SOCIAL

LUCIANE DE ASSIS SILVA


Teresa Kleba Lisboa
Chefe do Depto. de Serviço Social
CSE/UFSC

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

ORIENTADORA: PROF^a LUCIANA FRANCISCO DE A RONCONI.

FLORIANÓPOLIS

2004

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL

DEFENDIDO E APROVADO

EM: 20/02/04

LUCIANE DE ASSIS SILVA

A QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL:

O PAPEL DO SERVIÇO SOCIAL

Trabalho de Conclusão de Curso julgado e aprovado para a obtenção de título de Bacharel no curso de Serviço Social do Departamento de Serviço Social na Universidade Federal de Santa Catarina.

BANCA EXAMINADORA



Pro^a. Luciana Francisco de A. Ronconi

Orientadora

Prof^a Adriana Mueller

Primeira Examinadora

Prof^a Katia Macedo

Segunda Examinadora

AGRADECIMENTO

Primeiramente destino minha gratidão a Deus, por toda força e luz que me enviou em todos os momentos. Em seguida reservo minha admiração ao meu marido Marcelo, que ao longo do curso descobri ser um grande amigo, pois além das noites em claro corrigindo meus textos, ainda me fez acreditar que sou uma pessoa capaz.

Agradeço ainda à minha família. Em especial meu pai, minha mãe, minha irmã e meu cunhado por estarem sempre presentes em minha vida, e apesar da distancia conseguem manter sempre vivo o nosso amor e carinho.

Destino também gratidão especial às minhas amigas, Vanessa, Ana, Marta e Marlise por me presentearem com a nossa incondicional amizade e com os momentos descontraídos no Yega e no bar do Milton que certamente ficarão guardados em minha memória.

Finalmente, agradeço a todos que estiveram ao meu lado nesta caminhada, certamente essas experiências marcaram minha vida e já fazem parte da minha história.

MUITO OBRIGADA!!!!

Resumo

Este Trabalho de Conclusão de Curso tem por objetivo abordar o tema qualidade de vida, sua relação direta com a saúde do trabalhador, bem como sua estreita correlação com o ambiente de trabalho. Este tema ganha importância a medida que as instituições perceberam o impacto direto na produtividade proveniente da satisfação das necessidades do ser humano, seja no ambiente interno ou no ambiente externo às organizações. Para que esta abordagem se tornasse possível, o tema foi estruturado inicialmente realizando um resgate histórico do trabalho, analisando a sua evolução e culminando com o impacto dos aspectos motivacionais no trabalhador. A seguir, foi apresentado o Hospital Nereu Ramos, mostrando seu histórico e a atuação do Serviço Social na instituição. Na sequência foi apresentado a metodologia do projeto e o relato da pesquisa onde percebeu-se realmente a necessidade de implantação de outros projetos sociais afim de atender as expectativas e as necessidades dos trabalhadores.

SUMÁRIO

RESUMO	IV
LISTA DE ILUSTRAÇÕES	7
1 INTRODUÇÃO	8
2 TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA	12
2.1 O SIGNIFICADO HISTÓRICO DO TRABALHO: TORTURA OU NECESSIDADE HUMANA?	12
2.2 QUALIDADE DE VIDA: MITO OU PARADIGMA?	20
2.2.1 Qualidade de Vida no Trabalho	22
2.2.2 Qualidade de Vida no Trabalho em estreita relação com a saúde	28
2.3 O RESGATE HISTÓRICO SOBRE RECURSOS HUMANOS	33
2.3.1 O impacto dos aspectos motivacionais	36
2.4 SERVIÇO SOCIAL TRABALHANDO A QUALIDADE DE VIDA ATRAVÉS DOS ASPECTOS MOTIVACIONAIS.	42
3 UM BRVE HISTÓRICO SOBRE O HOSPITAL NEREU RAMOS	46
3.1 O SERVIÇO SOCIAL NA INSTITUIÇÃO:	47
3.2 METODOLOGIA DO PROJETO	49
3.2.1 Relato da Pesquisa	54
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
5 REFERÊNCIAS	64
6 ANEXOS	68

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 Aspectos do trabalho.....	18
Ilustração 2 Os fatores que influenciam Qualidade de Vida no Trabalho	25
Ilustração 3 Necessidades totais Maslow	38
Ilustração 4 Etapas do ciclo motivacional	40
Ilustração 5 Etapas do desenvolvimento do projeto	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1– Público Alvo e tempo de serviço.....	55
Gráfico 2 – Gráfico referente expectativa de mudança no setor	58
Gráfico 3– Gráfico referente a implantação do projeto.....	59

1 INTRODUÇÃO

Assim que voce achar que sabe como são realmente as coisas, descubra outra maneira de olhar para elas.
Prof. Keaton, no filme Sociedade dos Poetas Mortos.

O presente Trabalho de Conclusão de Curso também conhecido como monografia é requisito para encerramento do curso de Serviço Social. Este é resultado do grande interesse em trabalhar e estudar sobre aspectos que influenciam a Gestão de Recursos Humanos. Teve sua origem primeiramente na prática de estágio curricular obrigatório no Hospital Nereu Ramos e desenvolveu-se a partir da pesquisa de campo e aprofundamento teórico.

A importância desse estudo encontra-se na atualidade e na emergência do tema trabalho e Qualidade de Vida. É relevante ainda, pois percebe-se que o assistente social é um profissional que pode e deve estar inserido neste contexto.

Alves (1996), em seu livro Filosofia da Ciência: introdução ao jogo e suas regras, realiza uma reflexão sobre como ocorreu o processo de criação do monjolo. Inspirada nesta reflexão, proponho traçar o percurso do Serviço Social propiciando novas análises e estudos sobre situações que envolvem o cotidiano profissional dos seres humanos.

Era uma vez um povo que morava numa montanha onde havia muitas quedas d'água. O trabalho era árduo e o grão era moído em pilões. As mãos ficavam duras e as costas doloridas. Um dia, quando um jovem suava ao pilão, seus olhos bateram na queda-d'água onde se banhavam diariamente. Já a havia visto milhares de vezes. E também os eus antepassados. Conhecia a força da água, mais poderosa que o braço de muitos homens. Eterna e incansável, dia e noite. Uma faísca lhe iluminou a mente: não seria possível domesticá-la, ligando-a ao pilão? Substituir os braços, libertar os corpos, domá-la, pô-la a trabalhar? (ALVES, 1996, p.146)

Percebe-se a partir desta história que primeiramente havia uma situação problemática que pôs o jovem a pensar sobre a questão. Ele se orientou por uma necessidade real, um problema com o qual seu povo defrontava-se diariamente: o duro trabalho de moer os grãos. Movia-o o desejo de buscar alternativas de soluções para o problema.

Um segundo aspecto ressaltado por Alves (1996) é que ele, o jovem, diante da situação insatisfatória (conhecida) se permitiu questionar sobre novas possibilidades (o não-conhecido), possivelmente formulando perguntas tais quais: “como domesticar a força da água e ligá-la ao pilão?”; “como domar a força da água e colocá-la a trabalhar?”

Em um terceiro momento o jovem traçou, a partir dos questionamentos, um objetivo: domesticar a água e ligá-la ao pilão.

Alves (1996) ressalta que em um quarto momento, o jovem orientou-se por crença e conhecimento. Pela crença de que a força da água era maior do que a força dos braços, ele imaginou um salto: a associação da força da água ao procedimentos já conhecido, o pilão.

Em um quinto momento o jovem definiu um caminho sobre como fazer a associação, uma trajetória que o permitiu colocar em prática sua concepção teórica e dar o salto do conhecido para o não-conhecido.

A exemplo do jovem inventor do manjolo, pretendo destacar a trajetória das ações do Serviço Social direcionando-as à Gestão de Recursos Humanos, partindo de conhecimentos conhecidos, como toda bagagem teórico-prática, utilizando e aplicando em situações que busquem uma análise diferenciada, como a gama de situações emocionais e racionais que envolvem o ambiente profissional.

O Estágio Obrigatório realizado no Hospital Nereu Ramos através do desenvolvimento do Projeto “O Despertar do Ser Profissional”, muito contribuiu para a construção deste trabalho. Por meio do estágio, tive a oportunidade de trabalhar o assunto

na prática, desenvolvendo atividades junto aos funcionários, correlacionando e acrescentando o aprendizado com uma gama de conteúdos teóricos que proporcionavam suporte para a abordagem dos assunto.

O interesse em pesquisar o ambiente profissional teve influência do conhecimento adquirido através do estágio. Trabalhando junto aos funcionários foi possível perceber a grande importância e complexidade do ambiente profissional, situação que possibilitou despertar o interesse em desenvolver um estudo que tivesse por objetivo pesquisar o contexto do surgimento da qualidade de vida no trabalho bem como sua importância no âmbito organizacional.

É inegável que o “ser profissional” atualmente se encontre como a “peça fundamental” para o sucesso e realização das metas de uma empresa ou instituição. Sua saúde tanto mental quanto física influencia diretamente no rendimento e crescimento da mesma. A resposta para a construção de um funcionário saudável está na incessante valorização de suas potencialidades resultando num estímulo para a vida pessoal e conseqüentemente profissional.

É preciso ter em mente que os problemas enfrentados pelos trabalhadores, sejam estes pessoais ou funcionais, afetam a qualidade dos serviços prestados. No entanto, para desenvolver ações que propiciem a satisfação do trabalhador, é de extrema importância que se tenha conhecimento teórico sobre alguns aspectos das dimensões do ser humano e sobre os aspectos que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho.

Importante ressaltar, portanto, que trata-se de uma atividade escalonada em diversos níveis de ação, que abrangem desde a integridade física dos trabalhadores com a preocupação voltada para o ambiente de trabalho, passando pela saúde física mais focada à medicina ocupacional, completando com a saúde mental e social.

O presente trabalho tem como objetivo discutir o tema Trabalho e Qualidade de Vida a partir do embasamento teórico e da análise de uma experiência prática vivenciada no estágio realizado no Hospital Nereu Ramos, com relação à organização do trabalho, encontra-se estruturado em três capítulos.

Inicialmente é feito, a partir do processo de criação do monjolo, uma análise da evolução do Serviço Social e sua estreita relação com a gestão de recursos humanos.

A seguir, no segundo capítulo, é abordado o significado histórico do trabalho, sua evolução e sua importância na formação de uma identidade para o ser humano. Ainda no segundo capítulo, o tema Qualidade de vida ganha destaque e seu estudo desdobra-se na influência que o assunto exerce sobre o trabalho, sobre a saúde do trabalhador e sobre a função do recursos humanos na manutenção e controle dos aspectos motivacionais.

No terceiro capítulo, primeiramente é realizada uma apresentação do Hospital Nereu Ramos, instituição na qual foi realizado o estágio prático, e em seguida expõe-se a metodologia utilizada na pesquisa, assim como o relato da mesma.

Finalizando, são realizadas algumas considerações a respeito da abrangência do tema Qualidade de Vida no Trabalho (doravante QVT) e suas conseqüências para o trabalhador e para a produtividade.

Cabe ressaltar que esta monografia não visa esgotar o tema Qualidade de Vida no Trabalho - QVT, porém, tem como objetivo contribuir de forma elucidativa para a ampliação e formação do conhecimento a respeito deste assunto que é de vital importância para o cotidiano das instituições e principalmente para a vida dos trabalhadores.

2 TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA

O trabalho e a qualidade de vida constituem-se em objetos recentes de estudo. Nas últimas décadas muito tem-se pesquisado sobre suas conseqüências para a saúde do trabalhador.

Neste capítulo será apresentado num primeiro momento, o significado histórico do trabalho e a sua evolução ao longo dos anos. Em seguida aborda-se a respeito da Qualidade de vida, da motivação e das necessidades humanas. Na seqüência, trata-se da Qualidade de Vida no Trabalho, sua relação com a saúde do trabalhador e o papel do Recursos Humanos neste processo.

2.1 O SIGNIFICADO HISTÓRICO DO TRABALHO: TORTURA OU NECESSIDADE HUMANA?

A minha liberdade atinge seu ápice quando coloco as
minhas questões

Georges Suby

O trabalho é qualificado pela literatura como uma das mais antigas experiências humanas. Seu significado evoluiu através dos tempos, de acordo com circunstâncias históricas, adotando formas específicas e adquirindo crescente complexidade e tecnicidade. Variados são os sentimentos extraídos do trabalho. Sentimentos construídos ao longo do tempo e que sofreram influência dos momentos históricos e de suas questões políticas, econômicas e sociais.

O conceito aqui estudado sobre o trabalho, reflete as abstrações, simbolizações e concepções equivalentes a este fenômeno que os homens, em um determinado momento, experimentaram e adotaram, e em torno do qual a vida coletiva se organiza nos dias atuais, sem data para entrar em desuso ou em extinção.

Não resta dúvida, que o trabalho ocupa um lugar central na vida de quem o realiza. Seja pelo fato de ser um meio de sobrevivência, seja pelo tempo da vida a ele dedicado (várias horas por dia, vários dias por semana, várias semanas por mês, vários meses por ano, etc.), seja pelo fato de ser um meio de realização não apenas profissional, mas também pessoal, o trabalho é um dos principais instrumentos através do qual o homem dialoga com seu meio social e com seu tempo.

Através da retrospectiva histórica abaixo é possível ter uma melhor compreensão sobre a concepção do trabalho e os vários sentidos a ele atribuído ao longo da história.

Necessário ilustrar que na Antigüidade, existia uma diferença entre a expressão trabalho e labor. “O labor é a atividade que corresponde ao processo biológico do corpo humano”(ARENDT apud MENEGASSO 2000, p.76), que simbolizava uma realização humana, o ato de se perceber criador e produtor de uma obra. “O trabalho é a atividade correspondente ao artificialismo da existência humana”(ARENDT apud MENEGASSO 2000, p.76). Já para os romanos, a palavra trabalho significava dor, sofrimento. Deriva do latim:

tripalium, “que significa um instrumento feito de três paus aguçados, com ponta de ferro ao qual os antigos agricultores batiam os cereais para processá-los. Associa-se a palavra trabalho também o verbo do latim vulgar tripaliare que significava “tortura sobre trepalium”, mencionado como uma armação constituída de três troncos, suplício que substituiu o da cruz, conhecida no mundo cristão como instrumento de tortura” (MENEGASSO, 2000, p.75).

Por muitos anos a palavra trabalho significou experiência dolorosa, padecimento, cativoiro, castigo ou tortura.

Na Grécia, a percepção do trabalho ocorria em função de seu produto e da utilidade e capacidade deste em satisfazer as necessidades do homem como vestir-se e alimentar-se.

Na Idade Média, o trabalho continuou sendo considerado uma atividade pouco nobre, uma vez que os realmente nobres não deveriam trabalhar. No entanto, no final da Idade Média, foi associado ao trabalho a idéia de ação autocriadora, o homem como senhor de si e da natureza.

No século XVIII porém, ocorreu uma significativa mudança na concepção do trabalho e este passou a ser positivamente valorizado, com a ascensão da burguesia e as várias mudanças ocasionadas pela revolução industrial, tais como transformação da natureza, desenvolvimento das forças produtivas, evolução da técnica e da ciência, o trabalho passou a ser visto com uma mercadoria lucrativa e objeto de exploração por parte dos detentores dos meios de produção.

Eugène Enriquez (1986) percebeu o sentido desta mudança ao afirmar que:

neste momento [...] justamente porque a indústria se desenvolve, começou-se a perceber que os homens não somente sofrem sua história, mas também podem produzir sua história. E para produzi-la, é preciso também produzir economia. O trabalho, que não era tido em alta consideração [...] de repente passou a ser valorizado, porque se transformou num símbolo de liberdade do homem, para transformar a natureza, transformar as coisas e a sociedade.(ENRIQUEZ, 1986, p.70)

Esta relação homem-trabalho, a dimensão transformadora do trabalho em relação à natureza e ao próprio homem, foi apreendida por Karl Marx, que afirmou ser

o trabalho, em primeiro lugar, um processo em que ambos, o homem e a natureza, participam, e no qual o homem, de sua livre vontade, inicia, regula e controla as relações materiais entre si próprio e a natureza [...] logo, ao atuar no mundo externo e ao modificá-lo ele muda, ao mesmo tempo, a sua própria natureza. Desenvolve as suas forças adormecidas e compele-as a agir em obediência ao seu poder. (MARX, 1996, p.372)

Ao afirmar que o trabalho cria o homem, e, por força da dialética, que o homem cria a si mesmo pelo trabalho, Marx, em seu livro “O Capital” provoca uma reavaliação do trabalho, que até então fora uma atividade desprezada, conferindo-lhe nova dignidade.

Através da reflexão histórica do significado da palavra trabalho, observa-se que ela possui dois sentidos: um negativo, que significa exaustão de forças, tormento, castigo, e outro positivo, que significa cultivar, lavrar, laborar, elaborar, que nos remete à idéia de crescimento e não à de degeneração. Contudo, são contrariedades entre as proposições que se apresentam ambas como verdadeiras.¹

Para Hannah (ARENDT apud MENEGASSO 2000, p.48), “o trabalho cria o homem” e “sua humanidade é resultado de sua própria atividade. Da mesma forma, para Leandro Konder:

Através do trabalho, o ser do homem se distingue do ser dos animais e do ser das coisas: o sujeito humano passa a poder se assumir como sujeito em contraposição ao objeto. Através do trabalho, o homem não só se apropria da natureza como se afirma e se expande, se desenvolve, se transforma, se cria a si mesmo. (KONDER, 1996, p. 11.)

Em razão de tal centralidade que o trabalho ocupa na vida das pessoas, é que pode-se inferir as consequências negativas do não-trabalho, do desemprego, da exclusão do trabalhador do processo social da produção de serviços e riquezas. Completa Menegasso (2000, p.78) que “a lógica do trabalho perpassa a cultura, o esporte e, até mesmo, a intimidade. Em outras palavras, ela apoderou-se de todas as esferas da vida e da existência humana”.

Vianna (1996, p.118), ao falar do direito do empregado de ocupar-se, de trabalhar, efetivamente, pondera: “[...] a inatividade pode não só humilhar o empregado, como impedi-lo de se realizar como homem e como cidadão, afetando sua dignidade.

¹ Em Conferência pronunciada para os profissionais do Centro de Reabilitação Profissional do INSS. Belo Horizonte, em 12.07.1989. (mimeo).

Prossegue ainda advertindo que: “[...] o trabalho pode dar (e também tirar), dignidade” (VIANNA, 1998. p. 66).

A partir do século XIX, percebe-se que o trabalho tem um caráter fundamental para o indivíduo, influenciando decisivamente não apenas na construção de sua identidade individual, como também em sua forma de inserção no meio social, bem como permitindo a construção de uma autoconsciência, status, reconhecimento e a satisfação das necessidades.

Quando há uma ruptura nesse processo, onde haja o afastamento involuntário do trabalhador por doenças, desemprego, ou qualquer outro motivo que o impossibilite de exercer suas atividades, há, em consequência, uma fragilização de sua identidade, tanto em nível individual quanto em nível social.

Uma boa dimensão desse processo de valorização do trabalho pode ser percebida através das considerações de Kurz (2000), que destaca que:

O homem moderno passou a imolar sua vida no altar do “trabalho” e a tomar como situação de felicidade a submissão a um “emprego” determinado por outrem (KURZ apud MENEGASSO, 2000 p.94).

Nesse mesmo sentido, Menegasso (2000) adverte que:

O trabalho tornou-se nesta era uma atividade compulsiva e incessante, a servidão tornou-se liberdade e a liberdade, servidão; ou seja, a aceitação voluntária de um sofrimento, sem outro sentido senão ele próprio. Para o homem dos tempos modernos, o tempo livre inexistente, ou é escasso. Passou a ser, por outros meios, um mero prolongamento do trabalho (MENEGASSO, 2000, p.78)

Naturalmente, percebeu-se que o trabalho que influencia na construção de uma auto-imagem e uma identidade positiva, certamente não é resultado de um trabalho alienador, taylorizado onde o produto é mais importante que o produtor. O trabalho que degrada e despersonaliza, brutaliza e aliena, não colabora na formação de uma condição

digna de trabalho. Como exemplo, pode-se citar o modelo de produção taylorista-fordista. A atividade repetitiva e monótona que este modelo impõe aos trabalhadores, o controle que exerce sobre o seu tempo e os seus movimentos, o ritmo da esteira na linha de montagem, todos esses fatores retiram do trabalhador a condição de sujeito de sua atividade, transformando o corpo humano em máquina programada para repetir movimentos mecânicos.

Observa-se assim, que a atividade humana que cria a identidade pessoal e social é o trabalho que tem um significado para quem o realiza, não o trabalho que se resume na execução de “tarefas” mecânicas e sem sentido.

É neste contexto que o termo emprego se instala na sociedade, pois sua denominação surge a partir da evolução da expressão trabalho, quando compreendido como ocupação econômica, sendo considerado um trabalho remunerado, fato típico do Capitalismo.

Analisando a questão do emprego na modernidade Menegasso (2000) considera que:

A conotação moderna do termo emprego reflete sua relação entre o indivíduo e a organização em que uma tarefa produtiva é realizada, pela qual aquele recebe rendimentos e cujos os bens e serviços são passíveis de transações no mercado (SOUZA apud MENEGASSO, 2000, p.82).

O ato de trabalhar é uma ação caracterizada por produzir transformações tanto físicas como mentais nos trabalhadores. Pode assumir caráter benéfico quando resulta em satisfação e prazer aliado a produtividade, consequentemente sendo aproveitado de forma positiva. Pode ainda adquirir caráter maléfico quando subordinado a esforços exaustivos e condições insalubres de trabalho, resultando em alienação, tensão e desgaste.

Estar empregado também se revela na sociedade capitalista como o critério que define a significação social do indivíduo, pois é através do emprego e consequentemente da sua remuneração salarial, que é permitido ao trabalhador efetuar as transações comerciais, determinando desta forma seu status e sua posição social através do seu poder aquisitivo. Seguindo o mesmo raciocínio, o desemprego é um fator determinante para a exclusão social, pois no momento em que lhe é retirado o poder de compra, o trabalhador perde seu espaço atuante no mercado, ao mesmo instante que recebe da sociedade o título de improdutivo.

Este fato pode ser melhor compreendido conforme Menegasso (2000, p.85), quando afirma que:

Nesse tipo de sociedade onde tudo gira em torno do conceito de comércio, o indivíduo, exercendo o emprego, recebe um salário, um certo montante em dinheiro com que compra aquilo que lhe é possível adquirir. Com isso, ele garante o acesso aos bens e aos serviços de que necessita. O emprego passou a ser categoria dominante –senão exclusiva – para reconhecimento do valor dos propósitos humanos. Numa sociedade assim, não ser empregado é sinônimo de ser imprestável ou excluído. Para a economia, como concebida nas suas origens, o emprego forma é pedra angular para seu funcionamento. Vale afirmar que não é apenas o emprego que passa por profundas transformações, mas é a economia em si .

Refletindo sobre o significado do trabalho, Friedmann (1983) relaciona seus diferentes aspectos: em técnico, fisiológico, moral, social e o econômico, como exemplifica a ilustração 1.

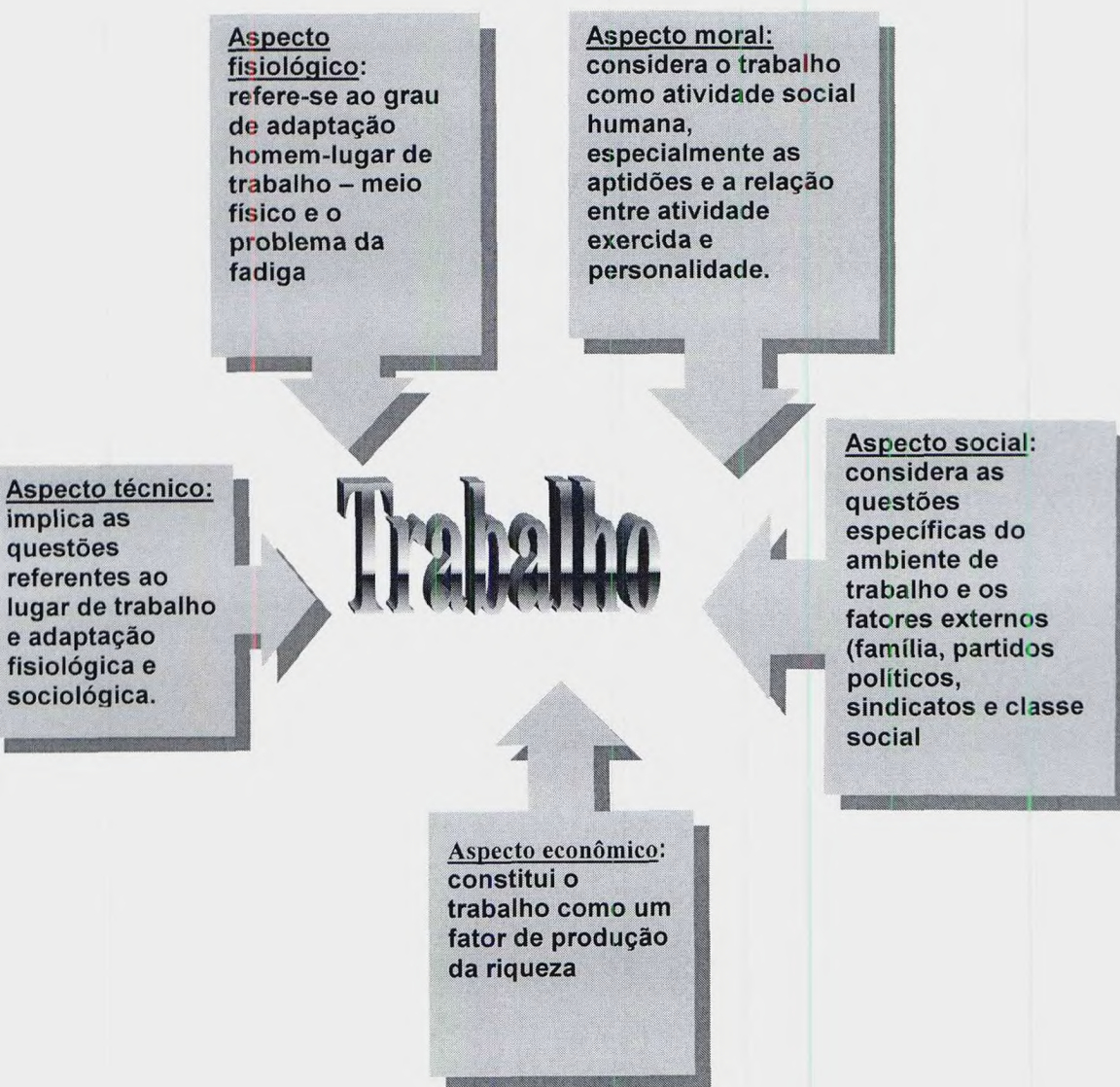


Ilustração1: Aspectos do trabalho
Fonte: Fredmann (1983, p.15)

Sendo assim, o trabalho pode ser visto como um comportamento que acrescenta aprendizagem e contribui para a transformação do ser humano. Reconhecer o papel do trabalho na construção da identidade do ser humano não implica afirmar, porém, que o trabalho se realiza sempre sem sofrimento. Sobre esse aspecto particular, Dejours (1999) tem também uma opinião instigante, que aqui se transcreve na íntegra para ser fiel ao seu pensamento. Ele afirma que:

trabalhar bem não é uma coisa simples, sempre comporta uma cota de sofrimento. Mas esse sofrimento pode se transformar em realização e satisfação pessoal quando se consegue resolver problemas e, a partir disso, se obtém reconhecimento. Os assalariados, quando sofrem, sempre esperam qualquer coisa em troca e o aspecto mais importante desse equivalente não é o salário, mas o reconhecimento do trabalho pelos outros; superiores e clientes certificam a utilidade econômico-social do trabalho, os colegas admiram a capacidade profissional existente por trás do trabalho (eu domino as artes do ofício) [...] Por meio do reconhecimento dos outros, o sofrimento adquire um sentido: não sofri em vão, meu sofrimento serviu para alguma coisa. Então esse sofrimento se transforma em realização pessoal e ajuda a reconstruir a identidade.² (DEJOURS, 1999, p.16)

Dessas ponderações se conclui que o trabalho não é apenas sofrimento e alienação. Poderá sê-lo, entretanto, nos casos onde ocorre a exploração do trabalhador com a precarização das condições de trabalho, com prolongamentos exaustivos de jornadas, em condições inadequadas para preservação da saúde e da segurança do trabalhador ou em ambiente de forte pressão para aumentar a produção sob ameaça de demissão. O trabalho significará também alienação, quando a mão-de-obra for considerada simples mercadoria, descartável e substituível a qualquer momento por outra menos onerosa. Nesse caso, não há reconhecimento do valor do trabalho, que passa a ser uma atividade sem sentido para quem a realiza.

A partir destas análises pode-se perceber o quanto o trabalho interfere no cotidiano das pessoas, principalmente ao considerar que esse mesmo trabalho interfere na auto

² Esta entrevista foi publicada pelo jornal suíço **Le Courrier** e reproduzida no Brasil pela Revista Caros Amigos, São Paulo, n. 26, p. 16-17, maio 1999, com tradução de Leda Leal Ferreira e edição de Ana Maria

estima e determina a sobrevivência, passando a ser uma questão de necessidade humana e consequentemente interferindo na Qualidade de Vida no Trabalho - QVT.

2.2 QUALIDADE DE VIDA: MITO OU PARADIGMA?

Qualidade é um estilo cultural, mais que tecnologia; artístico, mais que produtivo; lúdico, mais que eficiente; sábio, mais que científico. Diz respeito ao mundo tão tênue quanto vital da felicidade”.(PEDRO DEMO, 1985).

Ao pesquisar e analisar alguns referenciais teóricos sobre o tema Qualidade de Vida, conteúdos, como: bem-estar, segurança, expectativa de vida e desfrute das condições essenciais a que o cidadão deve ter ao seu alcance, mostram-se fundamentais para a abordagem do tema.

No entanto, a categoria que precisa ser inicialmente abordada é justamente o sujeito da ação no contexto organizacional, o ser humano.

Mas afinal, quem é este ser humano? Esse questionamento, segundo expõe Araújo (1998, p.127), “constitui-se numa das principais perguntas da filosofia, além de se revelar como uma preocupação de pensadores de outras áreas do conhecimento”. Diversos estudiosos já se debruçaram diante dessa indagação e tem concepções diferentes acerca de respostas possíveis.

Cárdenas (apud ARAÚJO, 1998, p.156), ao desenvolver trabalhos na área da saúde utilizando o foco da sua pesquisa na compreensão humana, revela que

podemos compreender melhor as pessoas, famílias e grupos, na medida em que nos conhecemos a nós mesmos como pessoas, dotadas de qualidades, capacidades, limitações e potencialidades, e ao nos considerarmos como ‘seres humanos’, com características muito especiais que nos fazem diferentes de outros seres da natureza e único dentro da espécie humana.

Sábias palavras do autor Destarte (apud ARAÚJO, 1998, p.148), quando compreende no ser humano “diversas dimensões: a corpórea, da vida, do conhecimento, da vontade, lingüística, social e política, cultural, técnica, lúdica e religiosa”. São dimensões que compreendem a uma mesma totalidade, a realidade humana. Essa leitura engloba a necessidade de ter, de estar, de fazer e de ser, na expressão de Patrício, Andrade e Silva (1997).

A satisfação das necessidades básicas mínimas para a sobrevivência da população é o ponto de partida ao procurar a melhoria da qualidade de vida. Para Boff (apud ARAÚJO, 1998, p.151):

[...] talvez a melhor expressão para o ser humano seja aquela que o define como um ‘nó de relações, voltado para todas as direções’, um ser-pessoa, aberto a trocas (dar e receber), à participação, à solidariedade, à comunhão.

A busca por qualidade de vida é um fenômeno mundial, presente na vida de todos. Pessoas físicas ou jurídicas, sempre estarão voltando suas atividades para uma melhor qualidade. É uma palavra de domínio público, trabalhada dentro dos amplos limites daquilo que se considera senso comum.

Atualmente, tornou-se comum comentários sobre o tema Qualidade de Vida, conseqüência de uma maior preocupação do ser humano em valorizar e buscar um ideal de vida com qualidade. Mas qual será seu verdadeiro significado?

De acordo com o Dicionário da Qualidade (1993, p. 339), entende-se como Qualidade de Vida.

A avaliação qualitativa das condições de vida dos seres humanos e dos animais, bem como a satisfação das necessidades e expectativas do cidadão. O conceito está associado ao bem-estar, à segurança, à expectativa de vida, à paz de espírito e ao desfrute das condições essenciais a que o cidadão deve ter ao seu alcance (água, luz, higiene, telefone, etc.). esse conceito difere do desenvolvimento e progresso como é aplicado rotineiramente, que está centrado na realização material e no faturamento. As grandes cidades, por exemplo densamente habitadas, industrializadas, ostentando e praticando, por vezes o “milagre da tecnologia, não

conseguem oferecer o desejável índice de Qualidade de Vida a seus cidadãos: transporte inadequado, constante falta de segurança e de moradia, assédio por traficantes de tóxicos, postos de saúde e hospitais insuficientes e impróprios.

São diversas as limitações ao acesso de milhares de cidadãos aos patamares mínimos básicos. A crise econômica em que o Brasil está inserido dificulta o alcance das garantias que são previstas na Qualidade de Vida tão teorizada e tão pouco executada. Qualidade de vida é um termo ao qual se associa diversos aspectos das necessidades humanas, não devendo em nenhuma hipótese se atrelar a somente um ou outro aspecto, como exibir uma cidade asfaltada, arborizada, com imensos prédios públicos, certamente esses fatores colaboram, mas não concretizam a Qualidade de Vida.

Importante destacar, que principalmente no Brasil, a Qualidade de Vida está diretamente vinculada a um processo inscrito nas relações de desigualdades sociais em decorrência de uma história de ambição capitalista e do grande descaso com a população, refletindo nos dias atuais as “gritantes” questões sociais que envolvem a humanidade, exigindo prioritariamente políticas e profissionais que visem uma melhor qualidade de vida.

A expressão Qualidade de Vida possibilita várias interpretações em decorrência de englobar vários aspectos da vida humana. Portanto, se encontra em toda ordem, não somente na sociedade mas também nas organizações. Desta forma, a utilização da qualidade pode possibilitar que as instituições renovem suas formas de organização, tendo um redimensionamento dos níveis de satisfação pessoal no trabalho.

2.2.1 Qualidade de Vida no Trabalho.

Temos medo de aprender porque temos medo de crescer e de assumir a responsabilidade maior que vem com o crescimento.

Tarthang Tulku.

A expressão qualidade de vida no trabalho, tem se destacado como uma das maiores preocupações de empregadores, expressão recente que traz consigo diversificadas conceituações que representam uma variável que não afirma ou nega as condições em que vivem os trabalhadores. No entanto, seu principal foco se objetiva na leitura da realidade do contexto sócio-político e econômico do sistema vigente, buscando alcançar o bem estar e a satisfação do ser humano, englobando o aspecto emocional juntamente com o profissional, evidenciando as consequências da atividade profissional sobre os funcionários e os efeitos que atingem na organização.

Segundo Kanaane (1995 apud CAMPOS, 1999, p.23).

A qualidade de vida refere-se à satisfação das necessidades do indivíduo, afetando atitudes pessoais e comportamentais, bem como a criatividade, a vontade de inovar ou aceitar mudanças, a capacidade de adaptar-se às mudanças no ambiente de trabalho e o grau de motivação interna para o trabalho.

Organizações seguindo modelo de produção racional e mecanicista (Taylorismo), tentaram impor ao trabalhador a separação da realidade pessoal da vida profissional, situação que se contradiz quando afirma-ser que o ser humano constitui um todo, convivendo razão e emoção, vida pessoal e profissional.

O autoritarismo e o descaso com o funcionário é uma prática que ainda é presenciada em algumas relações de trabalho, que sustenta-se por aspectos culturais fortemente enraizados no senso comum da humanidade e pelo sistema Capitalista que visa o lucro através da exploração da força de trabalho.

A relação do homem com a vida profissional vai além das questões econômicas, atingindo também questões psicológicas configurando uma identidade pessoal, além de constituir “status” por incluir o indivíduo ao mercado de trabalho e impulsionar o crescimento humano. Paralelamente, revela-se como um fardo na vida de um trabalhador

se está atribuído à não realização profissional e à baixa remuneração com consequência para a auto-estima, segurança e a motivação.

De acordo com Búrigo (1997) é no trabalho que o homem passa a maior parte das horas úteis do seu dia, cria e mantém relações de amizade e nutre expectativas de uma vida melhor, sendo a insatisfação com o trabalho um fator que contribui para a alienação e para a insatisfação do ser humano com as outras esferas da sua vida, levando a apatia e desperdício da capacidade humana.

Neste sentido Fernandes (1993, p.05) complementa dizendo que,

{...} há interferência cada vez maior do trabalho no espaço de vida das pessoas, definindo status e identidade pessoal, realização, sobrevivência, pois:

- Parcela significativa da vida humana é passada dentro das organizações. Quase 70% do tempo que uma pessoa passa acordada está relacionado direta ou indiretamente ao trabalho;
- Empregos satisfatórios contribuem significativamente para uma vida satisfatória;
- As experiências de trabalho condicionam, em grande parte, à percepção que se tem da qualidade de vida. Assim a insatisfação com o trabalho influencia na alienação e na insatisfação com outros domínios da vida;
- As organizações possuem inegável potencial para satisfazer às necessidades inerentes ao ser humano.

Desde o advento da Revolução Industrial há uma preocupação constante com a sistematização e organização do trabalho dentro das organizações. No entanto, é recente a preocupação com a satisfação do trabalhador e valorização do trabalho como fatores essenciais para o alcance de um alto índice de produtividade.

Segundo Fernandes (1996, p.37-38),

É evidente que nem todos os problemas de produtividade das empresas, e que nem todo tipo de insatisfação do empregado, em qualquer nível, podem ser resolvidos pela tecnologia da qualidade de vida no trabalho. Entretanto, sua aplicação conduz, sem dúvida, a melhores desempenhos, ao mesmo tempo em que evita desperdícios, reduzindo os custos operacionais. Isto porque os programas de qualidade total exigem pessoas que “saibam fazer”; sendo assim, mas acima de tudo que “queiram fazer” mais e melhor, precisam contar com empregados satisfeitos. Ou seja, mais do que nunca as empresas tem que ser competitivas, e para tal tem que se preocupar com as pessoas, porque é através do

comprometimento das pessoas com as propostas da empresa que os resultados serão atingidos com sucesso.

Toda organização é um sistema social no qual o trabalhador deve ser considerado o elemento mais importante. Estudiosos vem ressaltando que o trabalhador não pode ser considerado como uma simples ferramenta, mas como um ser multidimensional que possui uma personalidade complexa, que interage numa situação grupal que freqüentemente não é fácil de se compreender devido aos diferenciados fatores que influenciam e que caracterizam o cotidiano organizacional. A ilustração abaixo exemplifica os fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho.

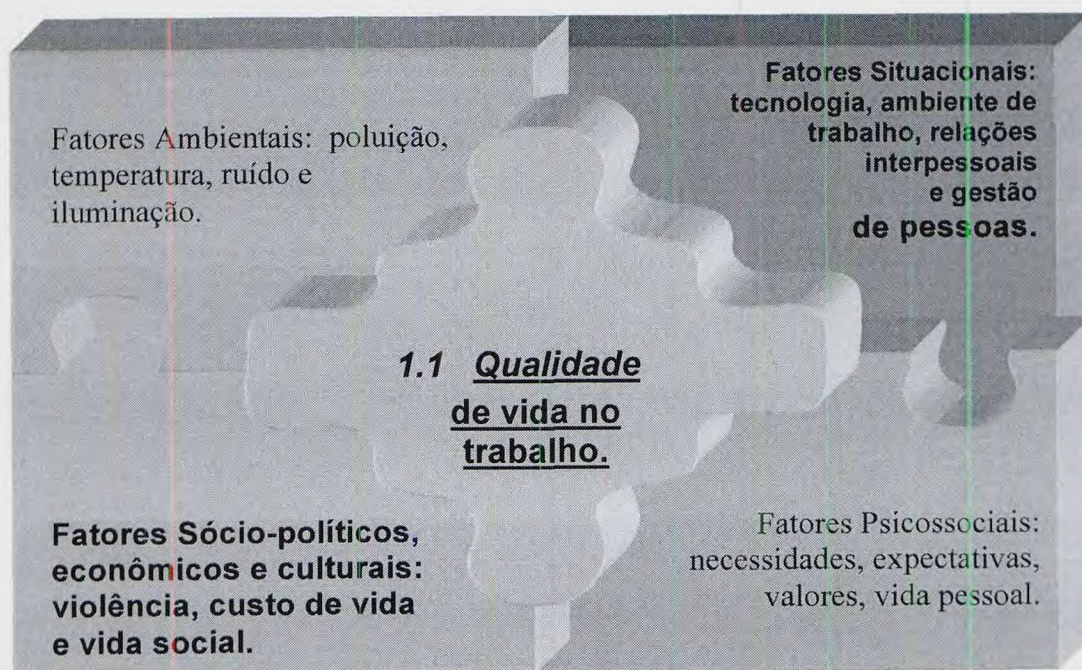


Ilustração 2: Os fatores que influenciam Qualidade de Vida no Trabalho – QVT.
Fonte: CHIAVENATO (1994).

Segundo Carvalho (1988), a Qualidade de vida no trabalho pode ser vista como um instrumento de humanização das relações de trabalho, pela introdução de métodos participativos, visando a modificar um ou diversos aspetos do meio do trabalho, a fim de criar uma situação nova mais favorável à satisfação dos empregados e a produtividade da empresa. O programa qualidade de vida no trabalho procura aproveitar habilidades mais

refinadas dos trabalhadores e proporcionar um ambiente que os encoraje a desenvolver suas capacidades. São ações que se tornam vantajosas para a instituição, quando não gera custos altos e ainda promove a melhor adequação entre os empregados, tarefas, tecnologia e meio ambiente.

Contudo, é imprescindível compreender que o processo de qualidade de vida no trabalho abrange diferentes níveis de ação. O primeiro se refere a garantia da integridade física das pessoas no trabalho, envolvendo ambiente físico, equipamentos, recursos e procedimentos seguros. O segundo envolve a saúde física, abrangendo alimentação, medicina ocupacional e programas de saúde. O terceiro vai além do físico, abrangendo a saúde mental e social, o ambiente social, o respeito pessoal e profissional, o reconhecimento e a retribuição as contribuições dos empregados.

A “Qualidade de Vida no Trabalho” tornou-se uma proposta contemporânea utilizada nas instituições. Seu objetivo visa desenvolver ambientes de trabalho que sejam proveitosos para os trabalhadores e para a saúde econômica da organização. Visa ainda enfatizar o desenvolvimento das habilidades dos funcionários, a redução do estresse ocupacional e o desenvolvimento de relações de mão de obra gerencial mais cooperativa.

Na sociedade contemporânea existe um interesse cada vez maior sobre “qualidade de vida”, principalmente no setor empresarial, uma vez que para a obtenção do certificado de “qualidade total”, faz-se necessário proporcionar saúde, segurança e um nível de satisfação no trabalho, apoiado pela Norma Regulamentadora 17 (NR17) publicada em 1978, e modernizada em 1990. À propósito, esta norma busca estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psico-fisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar conforto, segurança e desempenho eficiente, obrigando o mapeamento ergonômico de toda a empresa.

Atividades típicas incluídas na qualidade de vida como: a participação na resolução de problemas, reestruturação do trabalho, maior descentralização das decisões, desenhos organizacionais menos rígidos e redução de níveis hierárquicos, constituem-se como elementos condutores para uma melhoria nas relações de trabalho. São elementos que visam criar um melhor envolvimento entre os empregados e a organização, o que se traduz em um nível maior de satisfação e motivação, onde seja atingida a efetividade organizacional e preservada a saúde do sistema.

Além dos resultados anteriormente citados, empresas com visões mais modernas se utilizam do programa de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT como marketing empresarial. São novas atitudes que refletem na imagem da organização interferindo inclusive no andamento de seus negócios, como garantia de profissionais atenciosos e motivados, capazes de um atendimento completo e qualificado.

Há uma forte tendência para uma maior adesão da criação e utilização dos programas de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT no universo empresarial, não somente direcionados à busca da satisfação do trabalhador, mais principalmente nas suas conseqüências, como a prevenção de doenças, que reduz consideravelmente o absenteísmo do quadro funcional.

Contudo, este não é um processo que se instale rapidamente. Este programa exige continuidade e perseverança, pois toda ação educativa precisa de um tempo para ser assimilada. É necessário ressaltar a importância da criação de um ambiente saudável que busque desenvolver hábitos e atitudes positivos para o dia-a-dia da empresa, oferecendo uma melhor qualidade de vida e promovendo a saúde do trabalhador.

2.2.2 Qualidade de vida no trabalho em estreita relação com a saúde

Através de uma análise histórica, pode-se avaliar a estreita relação existente entre a Qualidade de Vida no Trabalho e a evolução da importância da saúde do trabalhador para as organizações.

É importante ressaltar que o desgaste do trabalhador caminha junto com o sistema capitalista. O modelo de produção se baseia na lei da mais valia e a competição por mercado de consumo. A constante exploração do trabalhador através de cargas excessivas de trabalho, salários baixos e a maior exposição a fatores de risco para obtenção de lucro, propiciou uma crescente problemática da saúde do trabalhador, que interfere diretamente no desenvolvimento da produção.

A partir desta percepção, houve um maior interesse por parte de estudiosos em pesquisar a saúde do trabalhador e suas consequências para o desempenho profissional. Logo, percebe-se que as duas variáveis estão estreitamente relacionadas e interferem decisivamente na imagem e competitividade da organização, constituindo-se deste modo uma relação bilateral de trabalho.

Analisando esta questão, Garcia (1989, p.128) considera que

(...) a prática e o saber no campo da saúde – incluindo a pesquisa – estão articulados à transformação histórica do processo de produção econômica. (...) as práticas no campo da saúde e no da pesquisa, suas relações recíprocas e com a estrutura social, e as categorias que emergem, formando a trama sobre a qual se tece o discurso sobre tais práticas, adquiram sentido com o estudo da totalidade social.

Através de uma retomada histórica pode-se verificar o destaque destinado a saúde em sua crescente relação com o trabalho e a satisfação do trabalhador, pois o termo saúde sempre esteve relacionado ao contexto social, político e econômico do país.

Sabe-se que a partir de 1904 no Brasil, surgem as primeiras iniciativas em relação a saúde dos trabalhadores através da realização de projetos voltado a regulamentação dos acidentes de trabalho.

Somente em 15 de janeiro do ano de 1919 a partir do Decreto Legislativo nº 3.724, houve a criação da primeira legislação relativa ao acidente de trabalho; através desta se estruturou o regime de indenização para os trabalhadores, sendo utilizada como atividade de compensação de perdas e danos causados pelos acidentes.

É Amélia Cohn (1991) quem melhor descreve este período, quando afirma que:

A intervenção do Estado na área do seguro social para assalariados urbanos do setor privado data de 1919, com o seguro de acidentes do trabalho, sendo da década de 20 a criação das Caixas de Aposentadorias e Pensões (CAP). O decreto-lei nº 4682/23 cria a primeira CAP, dos ferroviários, tendo-se este modelo de seguro social rapidamente multiplicado nos anos subsequentes. As CAPs, entidades públicas com larga autonomia com relação ao Estado, são instituídas como um contrato compulsório, organizadas por empresas, geridas através de representação direta de empregados e empregadores, tendo finalidade puramente assistencial: benefícios em pecúnia e prestação de serviços (NUNES, COHN, JACOBI E KARSCH, 1991, p.14).

Em 1934, o governo de Getúlio Vargas impulsiona o crescimento industrial e em consequência aumenta a problemática da saúde do trabalhador causada pelas más condições de vida, resultado do aumento do números de doenças, acidentes e mortes relacionados ao trabalho. Em decorrência deste contexto, no mesmo ano, houve a elaboração da Encíclica do Papa Leão XIII que visava melhorar as condições sociais e econômicas dos trabalhadores.

Na Era Vargas, a saúde passou a ser reconhecida como um direito. No entanto, um direito restrito que abrangia somente os indivíduos incluídos no mercado de trabalho. Embora, neste momento não se tenha ainda a consciência clara de um programa de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT estruturado nas empresas, já percebe-se uma preocupação associada a saúde em relação a prevenção de doenças.

Amélia Cohn (1991), acrescenta dizendo que

(..) é a partir desse momento, também, que tem origem uma característica crucial da saúde em nosso país: a concepção da assistência médica, muito mais restrita que saúde, como pertinente à esfera privada e não à pública. Não se constitui, portanto, saúde como um direito do cidadão e muito menos dever do Estado, mas sim a assistência médica como um serviço ao qual se tem acesso a partir da clivagem inicial da inserção no mercado de trabalho formal e para a qual se tem que contribuir com um percentual do salário, sempre por meio de um contrato compulsório (NUNES, COHN, JACOBI E KARSCH, 1991, p.15).

Prossegue ainda esclarecendo que a partir da década de 30 há a formação do IAPs (Institutos de Aposentadorias e Pensões), que:

Institucionalizam o seguro social fragmentado as classes assalariadas urbanas por inserção nos setores da atividade econômica: marítimos, bancários, comerciários, industriários e outros. Agora transformados em autarquias, os institutos passam a ser geridos pelo Estado, continuando a contar com recursos financeiros de origem tripartite, com a diferença marcante da contribuição patronal ser agora calculada, como a dos empregados, sobre o salário pago (NUNES, COHN, JACOBI E KARSCH, 1991, p.15).

Em 1966, após décadas de convívio entre CAPs e IAPs, é unificado todo o sistema previdenciário no Instituto Nacional de Previdência Social – INPS; período em que há uma acelerada industrialização e urbanização. Em consequência das péssimas condições de trabalho e deficiência nos serviços médicos, no período Getuliano, houveram movimentos dos operários assalariados que agitaram as fábricas e organizaram greves, interferindo diretamente no desenvolvimento da produção e consumo.

O século XX se caracteriza pelo desenvolvimento e preocupação com o binômio Indivíduo X Trabalho. No início desse século, a lei existente tinha caráter maior de controle dos trabalhadores do que de proteção, ou seja, o objetivo era a elevação da produtividade e consequentemente maiores ganhos aos detentores do capital. Na mesma época, também há a preocupação em estudar o comportamento do indivíduo e sua satisfação em um contexto contrário ao dos detentores de capital. Desta forma, essa

primeira metade do século apresenta dois momentos distintos: de um lado uma concepção voltada à produtividade e de outro a preocupação com a satisfação do trabalhador.

Em 1º de maio de 1943, é editado a consolidação das leis do trabalho (CLT) através do decreto da lei nº 5454, que reúne num só instrumento legal as legislações trabalhistas, instrumento que permeia as relações de trabalho até os dias de hoje.

De acordo com Fernandes et al (apud CAMPOS, 1999), somente no início da década de 50, surgem em Londres, as primeiras teorias sobre Qualidade de vida no trabalho como nova abordagem em administração, através de Eric Trist e colaboradores. O estudo central se baseava no modelo macro que agrupasse o trinômio: INDIVÍDUO / TRABALHO / ORGANIZAÇÃO.

A década de 60 foi marcada pelo aprofundamento nas questões humanistas, uma vez que os estudiosos entenderam que era necessário buscar formas mais humanizadas de realização de tarefas, agregando a estas, a satisfação e a segurança com ênfase na saúde do trabalhador e conseqüentemente acrescentando mais QVT.

Huse & Cummings (1996), admitem que:

A conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais da empresa contribuíram, de forma decisiva, para que cientistas e dirigentes organizacionais pesquisassem melhores formas de realizar o trabalho. Entretanto, a expressão Qualidade de vida no trabalho, só foi introduzida, publicamente, no início da década de 70, pelo professor Louis Davis (USA), ampliando o seu trabalho sobre o projeto e delineamento de cargos. (HUSE & CUMMINGS apud VIEIRA, 1996, p.77)

Nos anos 60, segundo Antunes (1999), acontecem as lutas de trabalhadores contra o sistema Taylorista-Fordista de Produção, que se fundamenta basicamente na produção em massa, em unidades produtivas concentradas e verticalizadas, com controle rígido dos tempos e movimentos.

Na década de 80, a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT se faz presente objetivando-se numa maior participação do trabalhador nas decisões organizacionais.

Um outro fato marcante que estreitou a relação entre a saúde e suas interferências para satisfação do trabalhador e Qualidade de Vida no Trabalho - QVT, foi a realização da VIII Conferência Nacional de Saúde – VIII CNS, no ano de 1986 que favoreceu o fortalecimento da construção do atual modelo de saúde no Brasil. No evento, houve a participação de representações da população, dando uma certa legitimidade ao movimento sanitário e as suas propostas para o Sistema Único de Saúde – SUS. A Conferência delineou o que posteriormente seria o artigo 169 da Constituição Brasileira, o qual afirma que:

A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação (BRASIL, 1988,p.39)

A década de 90, marca o período em que a qualidade de vida no trabalho se torna o foco de programas que buscam aprofundar o estudo sobre a saúde nas organizações, resgatando valores ambientais e humanos, negligenciados em favor dos avanços tecnológicos. Búrigo (1997) descreve com clareza a este momento:

O elemento central das pesquisas na área de ‘Qualidade de Vida no Trabalho’ advém da importância que o trabalho desempenha na vida das pessoas e da constatação de que a forma como o trabalho está estruturado e organizado apresenta um impacto direto sobre o trabalhador, podendo levá-lo à satisfação ou frustração com outros fatores da vida que estão relacionados com qualidade de vida no trabalho (BÚRIGO apud CAMPOS, 1999, p.24-25)

E necessário ressaltar que juntamente com “Qualidade de Vida no trabalho”, estão inclusos a satisfação de necessidades individuais dos trabalhadores, como suas expectativas, cultura, crenças e valores, necessidades situacionais como tecnologia, fluxos de trabalho, sistemas de recompensas e a satisfação das necessidades dos trabalhadores quanto ao seu desempenho e ao desenvolvimento organizacional. É um termo bastante

abrangente que envolve uma série de iniciativas de várias ordens e estratégias de ação, como citado acima.

Para Vieira (apud CAMPOS, 1999, p.25), a Qualidade de Vida no Trabalho se traduz em

Melhorias nas condições de trabalho – com extensão a todas as funções de qualquer natureza e nível hierárquico, nas variáveis departamentais, ambientais e organizacionais que venham juntamente com a política de Recursos Humanos condizente, a humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para o empregado como para a organização.

Todos os conhecimentos e teorias desenvolvidas sobre o programa Qualidade de Vida no Trabalho - QVT são decorrentes da evolução dos vários segmentos históricos em direta relação com o as questões sociais, econômicas e políticas. São esses segmentos, a saúde, trabalho e a própria qualidade de vida que fornecem conhecimentos para o embasamento e construção do Programa QVT. Acrescenta-se a isso os diversos fatores motivacionais implementados nas organizações que alavancam o trabalho humanizado.

2.3 UM BREVE HISTÓRICO SOBRE RECURSOS HUMANOS

A própria evolução das relações de trabalho, trouxe consigo a evolução do enfoque dado ao recurso humano nas instituições, pois antes o que era uma atividade basicamente de contratação e demissão de pessoas passou a ser um importante pilar na manutenção e motivação destes trabalhadores, conduzindo-os a uma melhor produtividade a partir de métodos que busquem garantir a satisfação no ambiente de trabalho.

Para uma melhor compreensão sobre estratégias motivacionais em um ambiente profissional e seus impactos sobre os funcionários, é necessário um estudo preliminar

sobre o conceito básico e o significado na visão de alguns autores do termo “Recursos Humanos”, freqüentemente utilizado nas empresas e instituições.

Segundo Toledo (1991) a expressão recursos humanos é utilizada no sentido de designar o campo da administração que estuda e lida com aspectos referentes ao elemento humano, de maneira geral, dentro das organizações, e vem sendo utilizada desta forma pelos autores que tratam do tema desde o início da década de 70.

O estudo sobre Recursos Humanos é uma atividade considerada recente, no entanto as ações que a compreendem não são fruto da modernidade; esta afirmação encontra amparo no comentário de Toledo (1991), quando revela que

Recursos Humanos é uma atividade tão antiga quanto o próprio homem e seus agrupamentos. Assim sendo, esteve sempre presente, como atividade auxiliar da organização e direção de trabalho grupal, desde os estágios rudimentares da coleta de frutas, da caça e pesca, da agricultura e criação de animais (TOLEDO apud VIEIRA 1996, p79)

De acordo com Chiavenato (1994) pode-se considerar recursos humanos o conjunto de pessoas que ingressam, permanecem e participam de uma organização. Como são recursos vivos e dinâmicos, possuem vocação para crescimento e o desenvolvimento e tem o poder de manipular os demais recursos, ou seja, aqueles de natureza estática. Segundo o autor a palavra recursos é muito restrita para denominar pessoas, pois os seres humanos apresentam características extremamente diferentes entre si, resultando em níveis de experiência, personalidade e motivação também distintos. Constituem-se em partes integrantes de uma organização, e, em última instância, o núcleo disseminador da ação final, uma vez que as pessoas levam para as organizações, independente do seu nível na hierarquia, suas habilidades, conhecimentos, atitudes, comportamentos e percepções.

É possível observar através das definições, que de 1970 a 1994 existiram transformações bruscas em relação a complexidade associada ao elemento humano, envolvendo diversas características e dimensões antes não observadas.

Prossegue Chiavenato (1994), esclarecendo sobre os modelos de produção e as conseqüentes transformações nas relações humanas de trabalho. A Teoria Clássica, típica de organizações formais, englobam o autoritarismo, a excessiva divisão de trabalho e muita dependência de regras e procedimentos e a hierarquia. Esta teoria é considerada arcaica e tem sido substituída por uma nova visão, baseada em autores como Max Weber e alicerçadas sobre as obras de Taylor e Fayol, autores contemporâneos, que investem na nova abordagem eminentemente humanista, voltados para motivação e necessidades básicas, com técnicas de dinâmicas de grupo, comunicação, liderança, valorização profissional e sobretudo na preocupação com a satisfação no trabalho. Apesar dos modelos acima citados se utilizarem de estratégias e instrumentos opostos, ambas as teorias tinham por preocupação a busca da eficiência das organizações.

Segundo Chiavenato (1983), em meio a necessidade de se corrigir a forte tendência à robotização dos funcionários no desenvolvimento do trabalho surgida com a aplicação de métodos rígidos e científicos, aos quais trabalhadores deviam se submeter, surge a Teoria das Relações Humanas, uma nova concepção do homem, o homem social. Sob essa concepção, considera-se que os trabalhadores são criaturas sociais complexas, com sentimentos, desejos e temores, sendo motivados por certas necessidades e que alcançam suas satisfações através dos grupos com os quais interagem. A supervisão e liderança influenciam o comportamento das pessoas e as normas do grupo funcionam como mecanismos reguladores do comportamento dos membros.

Cabe à motivação um papel importantíssimo dentro das organizações, pois trata-se de um fator fundamental para melhoria do nível de desempenho dos empregados, que, por conseqüência, influenciará o alcance dos objetivos da empresa. Confirma Paladini (1990 , p.100),

quando maximiza suas vantagens, o elemento humano torna-se o mais produtivo, útil, versátil e rico dos recursos. Quando se reduz

à força meramente a física, exibe desvantagem em relação a outros recursos.

A partir do exposto, verifica-se que é necessário otimizar a utilização do recurso humano, sempre evidenciando suas especialidades e talentos. Davis & Newstrom (1992, p.11) complementam afirmando que

a motivação é essencial ao funcionamento organizacional, pois não importa quanta tecnologia e equipamentos uma organização tenha: essas coisas não podem ser colocadas em uso a menos que sejam liberadas e guiadas por pessoas que estejam motivadas.

Conclui-se que o elemento mais importante e complexo da organização é considerado o elemento humano, pois qualquer ação ocorre através de suas habilidades e conhecimentos. Esta situação explica a grande atenção que estudiosos tem destinado a motivação, bem como a crescente importância dada a este tema nas instituições modernas.

2.3.1 O impacto dos aspectos motivacionais.

Atualmente o ritmo imposto pelo mercado exige cada vez mais que o trabalhador seja o mais competente, qualificado e criativo possível dentro da função desenvolvida. Em contrapartida, também necessário que a empresa ofereça um ambiente de trabalho estimulante e motivador proporcionando o surgimento de talentos e criatividade até então ocultos na organização.

Para uma melhor compreensão da motivação no ambiente profissional, é necessário conhecer as causas pelas quais o organismo é ativado, bem como a forma de ação e a direção da motivação, sendo importante identificar as condições que a determinam.

Bergamini (1993, p.38) define motivação como uma

força propulsora” que leva o indivíduo a satisfazer suas necessidades e desejos. A motivação no trabalho leva os recursos

humanos para além da busca de satisfações pessoais mas também na realização dos objetivos da organização.

Portanto, motivação segundo Paladini (1990) é como uma energia interna, algo que vem de dentro do indivíduo, fazendo com que este se coloque em ação.

Segundo Hersey & Blanchard (1986, p.18), “a motivação das pessoas depende da intensidade dos seus motivos”. Os motivos podem ser definidos como necessidades, desejos ou impulsos oriundos do indivíduo e dirigidos para objetivos.

Seguindo o pensamento de Herzberg (1975, p.74),

(...)os fatores motivadores do trabalho são aqueles que se referem à sua execução, mostrando uma relação direta e uma dependência entre produtividade e motivação”. Para ele, os fatores motivadores dos membros da organização são aqueles ligados à forma de realização de sua tarefa. Fatores tais como liberdade de criar, inovar, de procurar formas próprias únicas de atingir os resultados de uma tarefa constituem basicamente os fatores motivadores na organização”. Como consequência, a organização, ao criar condições motivadoras, estará fundamentando-se na capacidade técnico profissional de seus membros e na sua responsabilidade diante da tarefa e de seus resultados. O controle do comportamento deixa de ser função do chefe ou da organização. É assumido pelo próprio indivíduo. O controle do comportamento deixa de ser função do chefe ou da organização, sendo assumido pelo próprio indivíduo.

A leitura e análise de obras de alguns autores da área de Administração de Empresas, permitiu compreender necessidades que causam insatisfações nos seres humanos que em alguns casos levam ao adoecimento do funcionário e seu afastamento da instituição. A exemplo, pode-se mencionar a Teoria de Abraham Maslow, onde é possível hierarquizar as necessidades humanas em Primárias que são as necessidades fisiológicas e de segurança, e Secundárias expressas pelas necessidades sociais, estima e auto realização, como pode ser observado na ilustração abaixo.

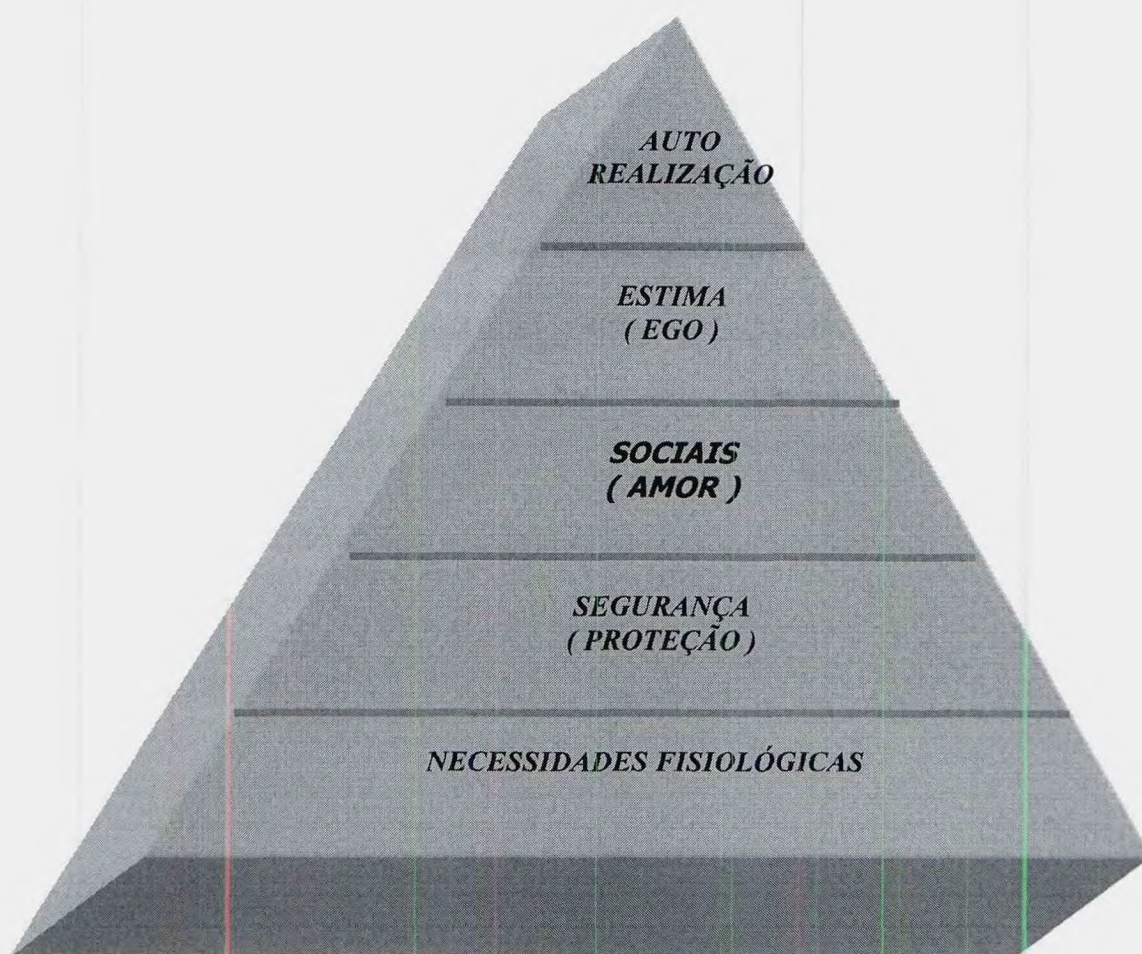


Ilustração3 - Necessidades totais Maslow
 Fonte: CHIAVENATO (1994).

Conforme Chiavenato (1994, p.506), a teoria das necessidades de Maslow pode ser definida segundo as definições a seguir.

- **Necessidades de auto-realização**: Estão relacionadas com a plena realização daquilo que cada um tem de potencial e de virtual, da utilização plena dos talentos individuais, como por exemplo, sucesso na profissão, prazer no trabalho são ações vinculadas com o auto-desenvolvimento e auto-satisfação.
- **Necessidades de estima**: relacionadas com auto-avaliação e auto-estima dos indivíduos. A satisfação das necessidades de estima conduz a sentimentos de auto confiança, auto-apreciação, reputação, reconhecimento, amor-próprio, prestígio, status, valor, força,

poder, capacidade e utilidade. Sua frustração pode produzir sentimentos de inferioridade, fraqueza e desamparo.

- **Necessidades sociais:** relacionadas com a vida associativa do indivíduo com outras pessoas: amor, afeição e participação levam o indivíduo à adaptação social ou à inadaptação social. As relações de amizade, a necessidade de dar e receber afeto, a busca de amigos e a participação em grupos estão ligadas a este tipo de necessidade.
- **Necessidades de segurança:** levam o indivíduo a proteger-se de qualquer perigo real ou imaginário, físico ou abstrato, como doenças, desemprego, incerteza, roubo são manifestações típicas dessa necessidade. A necessidade de segurança está relacionada com a sobrevivência do indivíduo.
- **Necessidades fisiológicas:** são as necessidades vegetativas relacionadas com a fome, o cansaço, o sono, o desejo sexual etc. Essas necessidades assim como a necessidade de segurança, também estão relacionadas com a sobrevivência do indivíduo.

Desta forma, percebe-se que a pirâmide das necessidades de Maslow estratifica as necessidades humanas numa escala claramente definida.

Uma pessoa normalmente motivada, tende a desempenhar suas funções mantendo alto seu nível de satisfação no ambiente profissional que resultará num trabalho eficiente e de excelente qualidade. A remuneração salarial pode também ser considerada um instrumento motivacional, mas não o único. Segundo Ramalho (1977, p.56): “um dos mais graves erros que instituição pode cometer é presumir que todos os empregados são iguais, no que tange a motivação”. Chiavenato (1994, p.503), completa dizendo que:

(...) as necessidades humanas que motivam o comportamento humano produzindo padrões de comportamento variam de indivíduo para indivíduo. Para complicar ainda mais, os valores pessoais e os sistemas cognitivos são diferentes entre as pessoas, bem como as capacidades pessoais para atingir os objetivos são

diferentes. E o pior é que as necessidades, os valores pessoais e as capacidades variam no mesmo indivíduo conforme o tempo.

Apesar de todas as diferenças, o processo que dinamiza o comportamento humano é mais ou menos semelhante para todas as pessoas.

As necessidades e motivos não são estáticos, pelo contrário, são forças dinâmicas e persistentes que estimulam no indivíduo comportamentos, provando que a motivação não é uma sensação isolada, mas pertencente a um ciclo motivacional.. Segue abaixo a ilustração das etapas do ciclo motivacional em concordância com as teorias de Chiavenato.

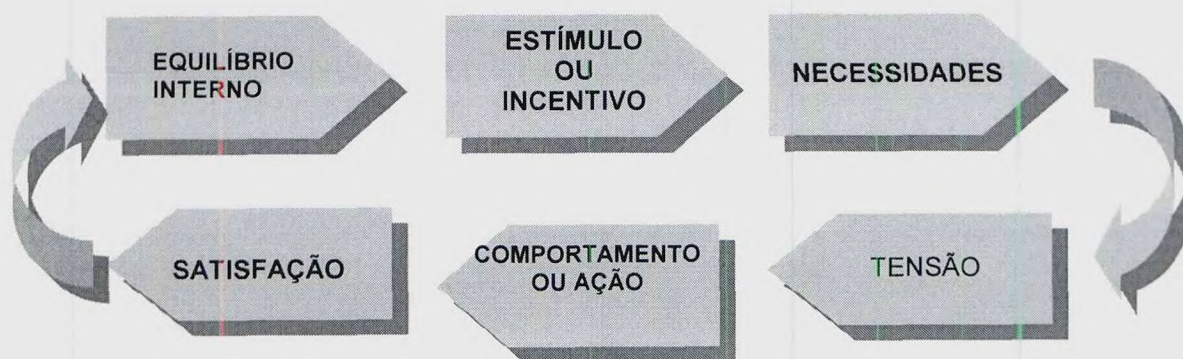


Ilustração 4 – Etapas do ciclo motivacional
Fonte: CHIAVENATO (1994).

Como demonstrado na ilustração, pode-se observar que surge um estímulo causado pela necessidade ao romper o equilíbrio interno do organismo, causando um estado de tensão (desconforto, desequilíbrio). Este estado leva o indivíduo a um comportamento ou ação capaz de descarregar a tensão. Se o comportamento foi eficaz o indivíduo terá a satisfação da necessidade, permitindo que o organismo volte ao estado de equilíbrio anterior. Quando não há a satisfação da necessidade, a tensão criada fica represada gerando o sentimento de frustração.

A satisfação de algumas necessidades é meramente temporal, ou seja, a motivação humana é basicamente cíclica e orientada pelas diferentes necessidades, que se alternam

entre si. O ciclo que compõem as fases motivacionais no indivíduo é naturalmente constante, isso ocorre porque todo comportamento humano é motivado, ou seja, há sempre um objetivo a ser alcançado por trás de uma ação.

O ciclo motivacional nos permite observar que o indivíduo está sempre em busca de seus objetivos e satisfações num comportamento dinâmico e constante. Em razão desta situação, percebe-se a importância de um trabalho de prevenção, que se caracteriza como um trabalho regular de assistência. Alguns autores classificam esta atividade como um trabalho de manutenção, ou seja, possuem uma continuidade de ações. Este tipo de trabalho permite conhecer e agir no cotidiano do exercício profissional dos funcionários.

De acordo com Davis (1989, p.123):

Satisfação no trabalho representa uma parcela da satisfação com a vida. A natureza do ambiente de alguém fora do trabalho influencia seus sentimentos no trabalho. De modo análogo, dado que um cargo é uma parte importante da vida das pessoas, a satisfação no trabalho influencia também o sentimento de satisfação global com a vida de uma pessoa.

Conclui-se que o bom desempenho depende de quão motivado está o empregado. Em termos de comportamento, a motivação é um dos inúmeros fatores que contribuem para o bom desempenho no trabalho. É necessário que a instituição crie condições motivacionais suficientes para melhorar a qualidade de vida das pessoas a fim de proporcionar interesse e motivação no trabalho. São também fatores motivacionais: o estímulo à integração social, o reconhecimento, a aquisição de novos desafios, a possibilidade de criar novos métodos de trabalhos e serviços, além do bom relacionamento com os colegas de trabalho e superiores. Enfim, o trabalho é considerado uma categoria central no desenvolvimento do conceito de si mesmo como fonte de auto estima. A seguir será abordada participação do Serviço Social no contexto da qualidade de vida e seus aspectos motivacionais.

2.4 SERVIÇO SOCIAL TRABALHANDO A QUALIDADE DE VIDA ATRAVÉS DOS ASPECTOS MOTIVACIONAIS.

A natureza de uma ciência ou profissão é definida pelos seus objetivos de estudo e pela sua capacidade de intervenção. A percepção da sociedade quanto à atuação do assistente social deixa lacunas a respeito desta representatividade devido a atividade ter sido vinculada inicialmente ao assistencialismo, muito embora haja atualmente uma clara definição das funções profissionais do assistente social que inclusive estão pressupostos no Código de Ética. Contraditoriamente, há na prática, uma grande oportunidade para o Assistente Social ampliar a sua área de atuação, uma vez que essa amplitude permite ao profissional atuar em qualquer área de estudo que tenha como objeto o homem em relação ao seu meio.

Durante todo o período de existência, o Serviço Social vem se expandindo e se infiltrando em espaços nos mais diversos campos de atuação, saindo dos limites das instituições filantrópicas e assistenciais, assumindo papéis de educador, conscientizador, etc.

De acordo com Lemos (1998, p.18):

Essas demandas de natureza diferente exigem a presença de um assistente social inovador, ou seja aquele que percebe a importância de suas contribuições em todos os processos da organização, já que neles se encontram os seres humanos, os seres sociais em constantes interações.

Faz parte do senso comum associar a área de administração de recursos humanos (ARH) à figura do administrador de empresas. Atualmente existe uma abertura maior do envolvimento com profissionais de outras áreas, proporcionado pelo advento da interdisciplinaridade e a procura de novos campos de atuação por parte desses profissionais.

Sá (2002), em sua obra “Serviço Social e Interdisciplinaridade” proporciona uma maior clareza quanto a prática interdisciplinar nos diversos campos de atuação.

Uma concepção unitária do saber, tal qual visualizada numa perspectiva de interdisciplinaridade, não significa que deva ser constituída uma espécie de superciência única, nem que o real seja algo intrinsecamente homogêneo e indiferenciado. As diversas disciplinas continuam como válidas perspectivas de abordagem dos diferentes aspectos do real. Para se constituir, a perspectiva interdisciplinar não opera uma eliminação das diferenças: tanto quanto na vida em geral, reconhece as diferenças e as especificidades, convive com elas, sabendo contudo que elas se reencontram e se condimentam, contraditória e dialeticamente, o que de fato está em questão na postura de interdisciplinaridade, fundando-a, é o pressuposto epistemológico de acordo com o qual a verdade completa não ocorre numa ciência solitária de várias disciplinas (SÁ, 2002, p.20)

SÁ (2002, p.83) Afirma ainda que:

O conhecimento interdisciplinar deve ser uma lógica de descoberta, uma abertura recíproca, uma comunicação entre os domínios do saber; deveria ser uma atitude, que levaria o perito a reconhecer os limites de seu saber para receber contribuições de outras disciplinas. Toda ciência seria complementada por outra e a separação entre as ciências seria substituída por objetivos mútuos. Cada disciplina dá sua contribuição, preservando a integridade de seus métodos e seus conceitos.

A prática interdisciplinar promove o envolvimento entre os profissionais dos mais diversos campos, e consequentemente vários conhecimentos e visões sobre um mesmo objeto de estudo, viabilizando um saber que atinge uma totalidade de possibilidades.

A administração de recursos humanos é considerada por alguns estudiosos, um campo propício para o desenvolvimento de trabalhos multidisciplinares, com espaço para profissionais das mais diversas áreas de atuação, já que o seu objetivo consiste em administrar seres humanos com experiências, percepções e anseios distintos, desta forma, torna-se imprescindível reconhecer no indivíduo o seu carácter multifacetado, num mesmo instante em que se utiliza de mecanismos na busca de sua totalidade.

Os temas destacados nesta pesquisa, como o significado do trabalho, Qualidade de Vida Trabalho - QVT e motivação denotam preocupação com a valorização do ser humano

que se constitui no foco de atuação do Assistente Social como prevê o princípio do Código de Ética:

Ampliação e consolidação da cidadania considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos da classe trabalhadora (CÓDIGO DE ÉTICA, 1993, p. 46).

A atuação do Serviço Social na área de Planejamento e Gestão de uma organização, mais especificamente na gestão de Recursos Humanos é favorecida pelos conhecimentos teórico-metodológicos adquiridos na vida acadêmica que capacitam para que este profissional trabalhe em busca do bem estar dos trabalhadores se utilizando de mecanismos como a mediação entre funcionários e a organização. A mediação é um mecanismo que pode facilitar a efetivação da cidadania, na medida em que é considerada uma categoria instrumental pela qual se processa a ação profissional, assumindo então um caráter educativo.

O Assistente Social com seus conhecimentos técnicos consegue mapear a realidade da organização e construir estratégias condizentes com as reais necessidades da mesma, contribuindo para a satisfação dos funcionários e para a qualidade de vida destes. Sabe-se que um trabalhador saudável e motivado obtém maior produtividade e proporcionará um melhor desempenho de suas funções.

Neste aspecto, faz-se necessário resgatar a prática profissional do Assistente Social direcionado ao trabalho em empresa. Nesse sentido, Carvalho e Netto (1999, p.51) afirmam que:

O Serviço Social é uma profissão de características singulares. Ela não atua sobre uma única necessidade humana (tal como um dentista, um médico, um pedagogo...), nem tampouco se destina a todos os homens de uma sociedade sem distinção de renda ou classe. Sua especificidade está no fato de atuar sobre todas as necessidades humanas de dada classe social, ou seja, aquela formada pelos grupos subalternos, pauperizados ou excluídos dos bens, serviços e riquezas dessa mesma sociedade. É por isso que os profissionais de Serviço Social atuam, basicamente, na trama das

relações de conquistas e apropriação de serviços e poder pela população excluída e dominada.

As novas demandas atribuídas ao profissional de Serviço Social nas Instituições exigem que o mesmo desenvolva novas habilidades tais como: mediação, articulação, educação, liderança, tomada de decisões, objetividade e negociação, constituindo-se numa nova roupagem que está sendo assimilada pelo Assistente Social.

Em suma, cabe ressaltar que a atuação do Assistente Social inserido na gestão de Recursos Humanos implica na intervenção de questões relacionadas a motivação, a saúde do trabalhador, a valorização de potencialidades entre outros. Muitas vezes as questões anteriormente citadas são desenvolvidas em Projetos elaborados por equipes interdisciplinares, como assistentes sociais, administradores, psicólogos, pedagogos e demais profissionais que se fizerem necessários. Isso explica a riqueza e a diversidade de muitos Projetos.

A seguir será realizado um breve relato do histórico do Hospital Nereu Ramos, relatando a atuação do Serviço Social na instituição.

3 HISTÓRICO SOBRE O HOSPITAL NEREU RAMOS

O Hospital Nereu Ramos (doravante HNR), estabelecimento da rede de hospitais da Secretaria de Estado da Saúde – SES, foi inaugurado em 06 de janeiro de 1943. A idéia de criação de um local de isolamento, entretanto, surgira em 1940, visando separar os pacientes portadores de doenças infecto-contagiosas em um lugar onde adultos e crianças pudessem receber tratamento sanatorial.

No decorrer de sua história, a Instituição passou por diversas adaptações, de acordo com as exigências epidemiológicas e necessidades da comunidade.

Em 1971, o HNR foi incorporado a Fundação Hospitalar de Santa Catarina – FHSC, assumindo a condição de Hospital de Referência Estadual em doenças infecto-contagiosa.

No despontar dos anos 80, cresceu a ênfase no tratamento ambulatorial, enquanto os casos de tuberculose diminuíram consideravelmente. Este novo perfil gerou nova adequação do HNR que diminuiu suas unidades de tisiologia e criou o serviço de Pneumologia.

Em 1985, com o surgimento da epidemia da AIDS no país, o serviço de Infectologia passou a dedicar especial atenção a estes pacientes.

Atualmente o HNR atende as especialidades de Pneumologia, Tisiologia (tuberculose) e Infectologia, sendo um hospital referência para o Estado de Santa Catarina.

Com estes serviços especializados, classifica-se como um hospital de atendimento em nível terciário, atuando como referência para a demanda espontânea ou triada por outras instituições, em todo o Estado de Santa Catarina. Destaca-se sua presença ativa constante por mais de 50 anos na vida dos catarinenses, atendendo as grandes epidemias

sofridas pela população como a tuberculose, poliomielite, sarampo, meningite, difteria e hoje a AIDS.

Atualmente, contando com 135 leitos em funcionamento e 381 funcionários, realiza em torno de 1700 internações, 400 procedimentos e mais de 3000 exames de diagnóstico e tratamento.

3.1 O SERVIÇO SOCIAL NA INSTITUIÇÃO

O Serviço Social foi implantado no quadro setorial do HNR em 1969, exercendo a função de mediador e facilitador no intermédio das relações entre hospital, família e paciente. Atualmente, voluntários colaboram com o Serviço Social, doando materiais higiênicos, roupas, realizando trabalhos manuais com os pacientes e elevando a auto-estima destas pessoas que muitas vezes passam meses internados.

O Serviço Social, numa visão setorial, tem como política de ação atuar como facilitador do inter-relacionamento, hospital, paciente, família e comunidade. Dentre as atribuições destinadas ao assistente social em seu trabalho realizado com os pacientes do Hospital Nereu Ramos, pode-se elencar as seguintes atividades:

- Atendimento individual aos pacientes;
- Acompanhamento dos trabalhos realizados pelos voluntários;
- Integração do hospital com a comunidade para encaminhamentos de toda ordem;
- Agilização de altas, licenças hospitalares;
- Trabalhos com grupos de pacientes para adesão ao tratamento;
- Preparação da família para receber o paciente após sua alta hospitalar, prestando-lhes a assistência necessária, bem como lhes oferecendo apoio e orientação em caso de agravamento do quadro clínico e óbito.

O Serviço Social do HNR atua com os pacientes portadores de doenças infecto-contagiosa, pulmonar crônica e patológica, ficando os funcionários sob responsabilidades do setor de Recursos Humanos. No Hospital, o setor de Recursos Humanos é responsável pela divulgação de treinamentos fornecidos aos funcionários, homologação de projetos, realização de seminários, palestras e cursos profissionalizantes que visam o aprimoramento dos servidores. Promove também festas para os funcionários aniversariantes do mês entre outras atividades, como exames de rotina e outros realizados no próprio hospital.

Recentemente foi implantado no Hospital o programa “Humanização”, estabelecido pela Secretaria da Saúde. Este programa conta com a participação do Serviço Social presente na instituição na comissão organizadora, que vêm estudando atividades que visem melhoria na qualidade dos serviços prestados, bem como na qualidade de vida de seus funcionários. Juntamente com o programa “Humanização”, foi implantado o projeto “Atender quem Atende” que, também com uma comissão organizadora, se restringe a realização de atividades somente aos funcionários, visando melhorias na qualidade de vida destes e consequentemente no atendimento prestado.

Tanto o Programa de Humanização como o Projeto Atender quem Atende estão sendo construídos juntamente com os funcionários do Hospital Nereu Ramos. Os trabalhos a serem realizados ainda estão em processo de estudo e elaboração.

A proposta deste estágio foi, em conjunto com o departamento de Serviço Social da própria organização, criar o projeto “O despertar do ser profissional”, que teve por objetivo trabalhar com os profissionais de enfermagem a questão da motivação e o estímulo do trabalho em equipe, visando um processo de trabalho eficiente e qualificado.

3.2 METODOLOGIA DO PROJETO

O Projeto “O Despertar do Ser Profissional” desenvolveu-se durante o período do estágio, que ocorreu de 29 de dezembro de 2002 a 18 de fevereiro de 2003, e destinou-se ao desenvolvimento de atividades com os profissionais da área de enfermagem das unidades de pneumologia (pavilhão) e de infectologia (Ala V) do Hospital Nereu Ramos. Seu principal objetivo esteve pautado na identificação e valorização das potencialidades e também na tentativa de proporcionar um estímulo adequado para o entrosamento interpessoal dos servidores, visando uma melhoria na qualificação do exercício profissional, através de momentos que possibilitaram o desenvolvimento do reconhecimento dos limites e consequentemente o respeito as diferenças, a valorização de um ambiente profissional com sinergia, estimulando o trabalho em equipe e reforçando a importância do exercício profissional.

A metodologia foi desenvolvida após o reconhecimento do ambiente hospitalar, utilizando-se de leituras informativas sobre a política de saúde e também dos instrumentos de análise para que houvesse uma melhor compreensão e identificação das situações que dificultam o bom desenvolvimento nos setores em questão. As reuniões, nove ao todo, foram realizadas com os funcionários da enfermagem, independente dos temas e dinâmicas realizadas, continham a preocupação de criar um espaço para o livre debate, onde os funcionários eram estimulados e direcionados a debater sobre o tema central, transmitido através da mensagem que continha o objetivo de cada sessão. Desta forma, os participantes expuseram suas opiniões e insatisfações, enriquecendo o conhecimento a respeito da profissão e sobre as situações ainda a ser trabalhadas.

Dentro da competência técnico operativo, preocupou-se em fazer um estudo sobre os temas que foram abordados nas reuniões, ação esta que nos proporcionou maior domínio do assunto no decorrer dos encontros.

Durante todo o processo de elaboração e execução do projeto, demonstrou-se o compromisso com a defesa dos direitos dos funcionários, reafirmando os direitos humanos e a cidadania, procurando não expor os funcionários a qualquer risco ou constrangimento, preservando assim seu anonimato.

Segue abaixo, a exposição das etapas realizadas para o desenvolvimento do projeto:

OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESULTADOS
- proporcionar momentos que possibilitem auto-análise profissional	- filme “O buraco branco no tempo” - mensagem de auto-estímulo;	- crescimento profissional - crescimento pessoal;
- conscientizar sobre a importância do exercício profissional na área de enfermagem	- filme “Um golpe do destino”; - dinâmica do boneco	- atendimento humanizado
- estimular o trabalho em grupo, valorizando o ambiente profissional com sinergia	- dinâmica do desenho em grupo; - mensagem específica a função; - reflexão sobre as atividades desenvolvidas;	- cooperação, interação e integração; - equilíbrio e harmonia nas relações de trabalho; - alertar situações que geram conflitos em grupo;

Ilustração 5 – Etapas do desenvolvimento do projeto
Fonte: Dados Primários (2003)

Com relação as atividades, as mesmas foram subdivididas em 3 etapas, como segue:

1ª Etapa (1ª quinzena)

- Iniciou-se a execução das atividades distribuindo para todos os funcionários mensagens de auto-estima, a fim de caracterizar a presença do estagiário de Serviço Social no Hospital, assim como familiarizar-se com a equipe de trabalho.
- No segundo dia, foi fixado na unidade um cartaz pré-anunciando as atividades que iria desenvolver-se, sendo destinados somente às unidades que iria ser desenvolvido o trabalho, ou seja, o Pavilhão e a Ala V. Este comunicado tinha o objetivo de gerar uma certa expectativa entre os funcionários do setor a respeito da atividade que seria realizada, estimulando a curiosidade, pois o comunicado não tratava abertamente do tema a ser abordado.
- No terceiro e quarto dia, foi criado uma “sessão de cinema” caracterizando o ambiente através do escurecimento da sala juntamente com a distribuição de pipoca e de refrigerante. O objetivo foi passar o vídeo educativo “O Buraco Branco no Tempo” em um ambiente descontraído, favorecendo uma melhor absorção do conteúdo disponibilizado. O vídeo explora os padrões revolucionários que estão por trás da evolução da humanidade que procede em contínua aceleração, e pergunta: "Por que uma espécie que é de tantas formas muito inteligente pode também se comportar de maneiras que são aparentemente tão insanas?"
- O objetivo com o documentário era de oportunizar reflexões e ações que estimulassem a cooperação e integração, visando entrosamento, equilíbrio e harmonia nas relações de trabalho.
- Em seguida foram feitos comentários dos pontos importantes do vídeo, estimulando debates e reflexões sobre o assunto. Nesta oportunidade, os participantes puderam

colaborar com as suas experiências e opiniões, possibilitando um maior entrosamento entre os participantes da reunião.

- Ao final da reunião foi entregue uma rosa para cada participante com uma mensagem de auto-estima propondo uma reflexão.

2ª Etapa (2ª quinzena)

- No primeiro e no segundo dia foi deixado junto ao cartão ponto de todos os funcionários algumas mensagens sobre a valorização profissional e sobre a importância de todas as profissões. No terceiro dia fixou-se cartazes informativos direcionados às unidades do Pavilhão e da Ala V, que proporcionaram uma prévia do que seria realizado, com o objetivo de estimular expectativa nos setores.
- No quarto e quinto dia foi realizado outra sessão de cinema com o filme “Um Golpe do Destino” que conta a história de um médico que descobre ter câncer e é submetido a todos os exames e tratamentos ao qual também destinava a seus pacientes sem importar-se com suas angústias e medos. O filme expõe o sentimento deste médico quando ele se torna um simples paciente num ambiente hospitalar com atendimento não humanizado. Somente após esta experiência, o então médico muda sua postura passando a exigir uma mudança de outros segmentos do ambiente hospitalar.
- O objetivo principal desta dinâmica era estimular uma conscientização sobre a importância do exercício profissional na área de enfermagem, buscando uma sensibilização quanto a humanização no atendimento prestado pelos profissionais de enfermagem.
- Ao término, foram realizados comentários e debates muito proveitosos sobre o tema.

3ª Etapa (3ª quinzena)

- No primeiro e segundo dia foram feitas mensagens de valorização do trabalho em equipe e colocado no cartão ponto destinado a todos os funcionários.
- Cartazes foram criados nas unidades do Pavilhão e Ala V, a fim de estimular curiosidade para a próxima atividade.
- No terceiro dia foi realizado a dinâmica do boneco que consiste em montar um boneco com as partes criadas e desenhadas por cada participante. Esta dinâmica mostra que um grupo, para trabalhar com eficiência, deve estar interligado e harmonioso para que todos possam produzir o esperado. No quarto dia foi realizado a “Dinâmica do desenho em grupo”, que visa a importância do trabalho em equipe. Em seguida, foi feito um breve comentário.
- O objetivo desta dinâmica se deteve em estimular a cooperação, interação, integração, equilíbrio e harmonia nas relações de trabalho da equipe de enfermagem, alertando sobre situações que geram conflitos em grupo.

Importante destacar que para cada atividade procedida nas unidades foi realizado uma avaliação com os funcionários que participaram de todas as atividades.

Para encerramento das atividades, foi produzido um boneco, imitando uma pessoa de tamanho natural, sorrindo e com a mensagem “sorria e tenha um bom dia”, a ser colocado ao lado do cartão ponto onde todos os funcionários iniciam seus dias de trabalho.

3.2.1 Relato da Pesquisa

O presente sub-item, destina-se a apresentar todos os dados obtidos na avaliação feita ao término de cada atividade realizada com os funcionários do setor de enfermagem do Hospital Nereu Ramos.

O perfil dos usuários atendidos no Hospital Nereu Ramos, modifica de acordo com as unidades analisadas: a unidade do Pavilhão destina-se a Pneumologia e a unidade da Ala V trabalha a Infectologia/AIDS. A grande disparidade entre o Pavilhão e a Ala V dá-se devido as diferentes patologias tratadas. Esta afirmação poderá ser verificada durante o relato da pesquisa.

No Hospital Nereu Ramos o índice de homens internados é maior do que das mulheres, mas esta diferença vem mudando gradativamente com o passar dos anos. No que diz respeito a Ala V, isto é mais visível ainda, devido ao aumento de mulheres infectadas pelo vírus do HIV

Com relação à situação financeira dos pacientes internados no HNR , os mais carentes se concentram na Tisiologia, pois, grande parte dos pacientes são indigentes. Na Ala V esta questão se acentua devido ao grande número de drogados, vindos dos bairros mais pobres

A avaliação do Projeto “O Despertar do Ser Profissional” se deu através da aplicação de questionários destinados aos funcionários que participaram das atividades, onde registraram suas opiniões.

A identificação dos sujeitos pesquisados não envolveu nome, apenas sexo e tempo de serviço, que juntamente com informações levantadas na pesquisa formaram aspectos que são apresentados e cujos resultados foram analisados a partir dos questionários aplicados.

Alguns relatos também são apresentados afim de ilustrar e aprofundar categorias centrais que norteiam essa pesquisa, como a questão do trabalho, qualidade de vida e motivação. Para o desenvolvimento da pesquisa foi crucial nesse processo a utilização de instrumentos como a observação, reuniões, debates e aplicação de questionário. Tais mecanismos permitiram analisar a temática do estudo a partir das informações fornecidas pelos componentes da pesquisa.

A pesquisa foi realizada através de uma amostragem composta por funcionários do setor de enfermagem de nível superior e de nível técnico, integrantes das unidades do Pavilhão e Ala V, com um total de 26 funcionários.

A partir dos dados obtidos nesta pesquisa constata-se que da amostragem utilizada, 76,92% compõem o sexo feminino e 3,33% compõem o sexo masculino, como verifica-se na ilustração abaixo.

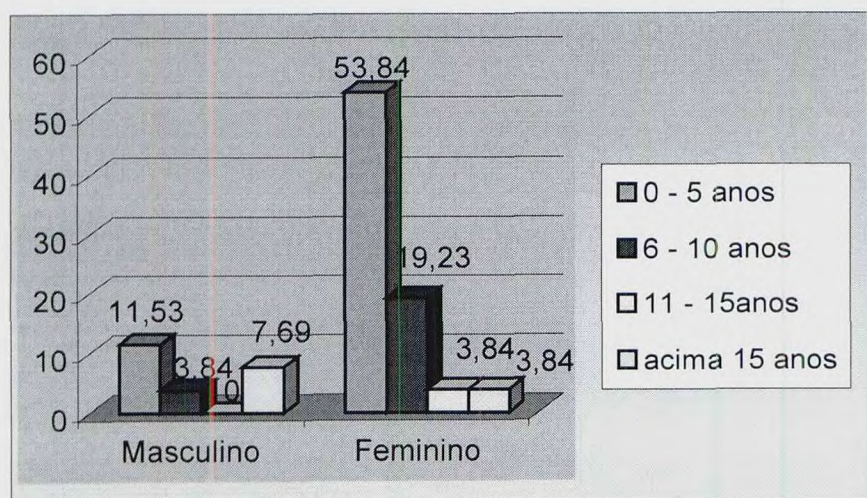


Gráfico 1 – Público Alvo e tempo de serviço
Fonte: Dados Primários

Diante do exposto, observa-se uma predominância feminina no ambiente de trabalho hospitalar no que diz respeito ao setor de Enfermagem. Esta realidade influencia na análise da pergunta que indaga sobre a necessidade ou não de mudança no ambiente de trabalho. Percebe-se através do relato dos funcionários que há uma necessidade

diferenciada entre o sexo feminino e masculino. Segue abaixo, alguns relatos que exemplificam percepções quanto ao sexo feminino:

Falta respeito com próprios colegas, não há companheirismo, é cada um por si e Deus por todos.
 Mais amizade e espírito de coleguismo.
 Mais compreensão perante os amigos, mais coleguismo.
 Algo voltado ao relacionamento harmonioso.
 Ser mais companheiros, ajudar em vez de criticar.
 Mudança como um todo, acabar com o individualismo e a soberba.

Para demonstrar essa diferença, segue alguns relatos dos funcionários do sexo masculino:

As rotinas são as mesmas, se a equipe não mudar as coisas ficam difíceis.
 Humanizar o ambiente de trabalho.

Analisando os relatos, verifica-se que há uma necessidade evidente de maior integração social, ou seja, uma maior necessidade de aceitação social por parte do sexo feminino, com ênfase na união da equipe de trabalho. Esta consideração encontra amparo na classificação das Hierarquias das necessidades de Maslow que define necessidade social como sendo aquelas relacionadas...

(...) com a vida associativa do indivíduo com outras pessoas: amor, afeição, participação levam o indivíduo à adaptação social ou à inadaptação social. As relações de amizade, a necessidade de dar e receber afeto, a busca de amigos e participação em grupos estão ligadas a este tipo de necessidade (CHIAVENATO 1994, p.507)

Com relação às respostas obtidas no sexo masculino, percebe-se um enfoque maior voltado à humanização do atendimento, ou seja, ao desenvolvimento do trabalho.

Na sequência, procurou-se definir o comportamento dos funcionários com relação aos trabalhos desenvolvidos em equipe. Neste item foi constatado respostas divergentes entre os funcionários dos setores do Pavilhão e Ala V, como verifica-se abaixo, em alguns depoimentos dos funcionários da unidade do Pavilhão:

Organizado, só que a equipe está cansada, muita falta de funcionário.
 Muitas vezes compensador, mas em alguns casos extressante.
 Nós somos unidos mas poderíamos ser muito mais.

Na unidade em que trabalho todos se ajudam, tenho sorte de Ter ou pertencer a uma equipe como essa.

O setor do Pavilhão trabalha basicamente com internação de idosos, constitui-se num setor normalmente calmo, porém trabalhoso pelo fato dos idosos, necessitarem bastante atenção.

Conclui-se pelos relatos que apesar dos problemas enfrentados pela falta de funcionários, a equipe atua de forma bastante coesa, o que facilitou definitivamente a implantação do projeto “O Despertar do Ser Profissional”, pelo maior índice de participação do setor.

Referente aos depoimentos obtidos na Ala V:

Desorganizado, colegas estão estafados pois não estão tendo ajuda em equipe, pois estão faltando muito.
 Não existe trabalho em equipe
 Seria bem melhor se não houvesse tanto individualismo.
 Difícil, delicado, porém desafiador
 Existe amizade e união por parte de certos funcionários.

Esta unidade trabalha com o tratamento de pacientes soropositivos, o que implica lidar com todas as complicações normalmente decorrentes desta enfermidade como revolta, frustração, angústia, pessimismo etc, o que torna o ambiente de trabalho desgastante.

Através dos relatos acima pode-se observar uma forte tendência a desunião, causada pelo individualismo de alguns componentes do grupo, fato observado na dificuldade de implantação do projeto “O Despertar do Ser Profissional” pois inicialmente houve uma forte resistência justamente daqueles integrantes do grupo que mais precisavam de integração. Somente a partir da terceira reunião, o projeto obteve maior adesão, fruto das observações e comentários feitos pelos funcionários participantes dos primeiros encontros, que estimulou a curiosidade no restante da unidade, fator positivo para o desenvolvimento do projeto.

Na sequência do questionário, a pesquisa procurou esclarecer se as atividades realizadas, como as palestras, os vídeos educativos, as dinâmicas de grupos e os comentários sobre o tema abordado no final das reuniões propiciavam expectativa de mudança de comportamento em relação ao grupo. O gráfico que segue evidencia os dados auferidos.

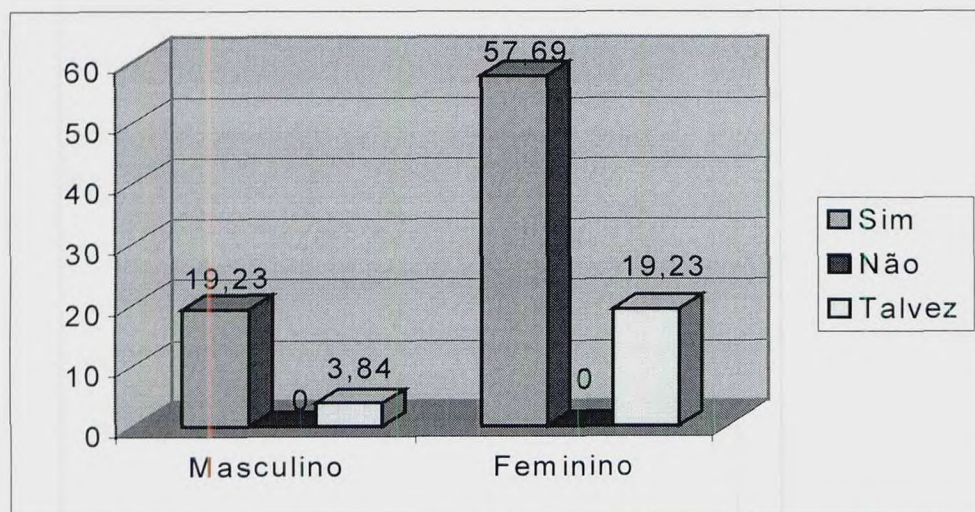


Gráfico 2 – Gráfico referente expectativa de mudança no setor
Fonte: Dados Primários (2004)

A partir do exposto, pode-se verificar que a maioria dos entrevistados foi categórico ao afirmar que sim, ou seja, reconheceram a importância da existência de debates sobre situações limites do dia-dia no ambiente profissional que geram conflitos ao grupo, fato este que ressalta a importância da continuidade deste tipo de atividade e a constatação de uma boa aceitação do projeto.

O questionamento a seguir pretendeu avaliar a importância da criação e implantação de um projeto permanente de motivação a ser implantado com a equipe de funcionários do setor de enfermagem do Hospital Nereu Ramos, sendo que os resultados obtidos refletem essa importância, como pode-se observar no gráfico a seguir:

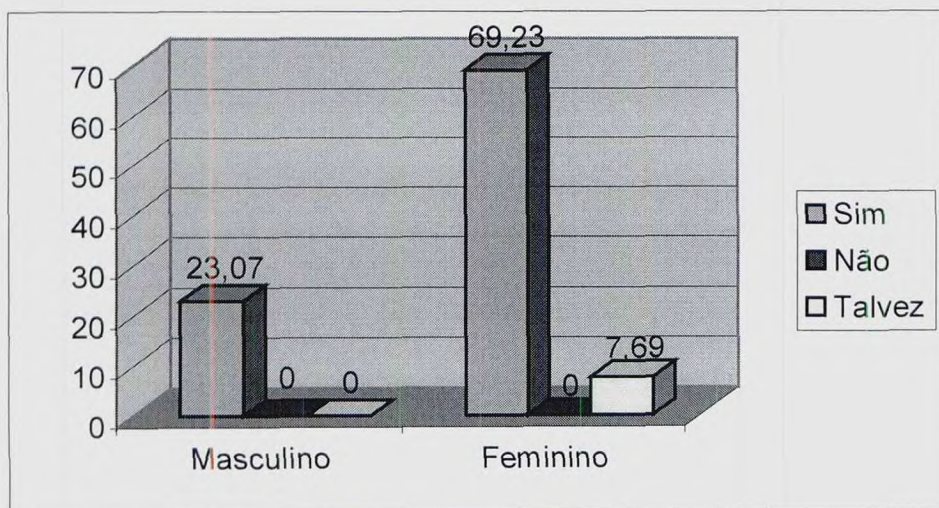


Gráfico 3 – Gráfico referente à implantação do projeto.

Fonte: Dados Primários

A partir da análise dos dados acima, pode-se concluir que independente do sexo a maioria dos funcionários sente a necessidade da implantação de um projeto que evidencie o trabalho equipe, a cooperação e a valorização profissional, proporcionando a melhoria da QVT, e consequentemente estimulando a motivação. Esta afirmação encontra amparo nos relatos a seguir para sugestões.

É muito importante e na verdade não deixa de ser uma terapia. Continuem com esse trabalho, é maravilhoso.

Todo mês, pelo menos uma vez no mês fazer algo diferente, assim como vocês estão fazendo/

Treinamento de humanização, será necessário para termos um relacionamento paciente/profissional.

Que Deus abençoe o trabalho de vocês, lutar sempre, desistir nunca.

Duas vezes por semana (reuniões), até que consigamos nos ver como seres humanos e não só como profissionais do branco.

Este trabalho continue com vídeo, conversação.

Vocês estão de parabéns pelo trabalho e pela iniciativa de realizar um trabalho de conscientização como este que vocês estão desenvolvendo. Espero que outras pessoas possam ter acesso a este projeto que a princípio, já iria ajudar na mudança que deverá acontecer com todos os funcionários, seja ela, na sua forma de atender ao paciente, na maneira de se comunicar com a equipe de trabalho. Enfim, uma mudança no ambiente de trabalho, que mude para melhor.

Finalizando, pode-se concluir que este projeto caracterizou-se por atingir diversos aspectos do ambiente profissional, iniciando pelo auto-conhecimento, passando pela

valorização profissional e a importância e a necessidade de cooperação para o desenvolvimento do trabalho em equipe. Este projeto, por trabalhar justamente a conscientização através de ações educativas, requer para sua continuidade, um período longo de trabalho para a obtenção de resultados satisfatórios.

Importante destacar que um projeto dessa natureza precisa ser constantemente alimentado de programas educativos que despertem essa dinâmica evolutiva e que a interrupção deste trabalho faz com que os níveis motivacionais regridam aos níveis anteriores, ou sejam precisam de uma ação contínua.

Diante do exposto, é de extrema importância para o ambiente hospitalar a implantação de Projetos como “O Despertar do Ser Profissional”, que tenham por objetivo a manutenção dos níveis motivacionais e a humanização do ambiente de trabalho.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Qualidade de vida no trabalho é considerada um termo amplo por atingir diversos aspectos e dimensões que envolvem o ambiente interno e externo à organização. No entanto, a Qualidade de Vida visa primordialmente a produtividade da instituição e também a satisfação do trabalhador.

São dois aspectos que inicialmente se assemelham a uma rua de mão dupla, ou seja, assumem direções opostas. Porém, através do presente trabalho, de todo estudo e das teorias a seu respeito, comprova-se mais uma vez a estreita correlação entre produtividade e satisfação do trabalhador. O próprio significado do trabalho carrega consigo o peso de uma identidade pessoal e de inclusão social e profissional.

É possível verificar através de várias obras literárias que o ambiente externo, como família, atividades de lazer, as relações sociais entre outras, afetam o bom desempenho profissional, principalmente o trabalho realizado por equipes.

Para uma melhor compreensão dessa sistemática, é imprescindível compreender a qualidade de vida como um fator que compreende o indivíduo em sua totalidade, e entender que para esse sistema estar em pleno funcionamento é necessário que todas as peças que o compõe estejam ajustadas e em sincronia.

Toda essa dinâmica pode ser representada pelas necessidades humanas que precisam estar em harmonia e se renovar através de uma busca constante de novos objetivos.

As diferentes dimensões das necessidades que estimulam a ação do indivíduo podem ser melhor compreendidas através de todo conhecimento que norteia a saúde do ser humano e a complexidade de aspectos que influenciam a vida e o bem estar do indivíduo que passa a ser uma base surpreendente de estudos.

O conhecimento teórico sobre Qualidade de Vida no Trabalho - QVT carrega consigo a história da evolução dos temas que o antecede. Pois foi através do embasamento teórico do significado do trabalho, da Qualidade de Vida, da análise da compreensão das necessidades do indivíduo, da história da saúde do trabalhador e do estudo do próprio ser humano que se realçou a verdadeira importância da Qualidade de Vida no Trabalho.

A nobreza deste tema encontra sua maior dificuldade justamente na sua complexidade e na constante necessidade de manutenção do projeto “O Despertar do Ser Profissional”, pois os seres humanos sofrem influência não só dos fatores externos como aspectos econômicos, políticos e sociais, mas também dos fatores internos como a auto-realização, estima, social, segurança, e fisiológico que podem gerar os conflitos, afetando o comportamento como um todo. Desta forma faz-se necessário a implantação de programas contínuos, mantendo frequência em suas ações, visando minimizar o impacto desses conflitos sobre o ambiente profissional.

Como foi possível constatar, a QVT é considerada abrangente e suas dimensões extrapolam a esfera profissional, envolvendo também as atividades pessoais que irão compor um mix determinante na satisfação de cada trabalhador e que interferirá diretamente na produtividade da instituição.

Na atividade do assistente social fica evidenciado então a importância de atuar em programas motivacionais que visem o bem estar dos trabalhadores. Desta forma, o profissional estará contribuindo de forma decisiva na formação de um bom ambiente de trabalho e também influenciando positivamente a saúde do trabalhador.



5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, Ricardo. **Crise Capitalista Contemporânea e as transformações no Mundo do Trabalho**. Brasília: Cortez, 1999.

ARAÚJO, M.F. Bases **Teórico-Práticas para um Programa Empresarial de Qualidade de vida do Ser Humano**. Dissertação. Florianópolis: UFSC, 1998.

BÚRIGO, Carla Dutra. **Qualidade de vida no Trabalho** – dilemas e perspectivas. Florianópolis: Insular, 1997.

CAMPOS, C. C. **O estresse Profissional e suas implicações na qualidade de vida no trabalho dos Bombeiros Militares de Florianópolis**. Trabalho de Conclusão de Curso. Florianópolis: UFSC, 1999.

CAPRA, Fritjof. **O Ponto de Mutação**. 15 ed, São Paulo: Cultrix, 1993^a

CARVALHO, A. V. **Treinamento de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira, 1998.

CARVALHO, M.C.B., NETO, J.P. **Cotidiano: conhecimento e crítica**. 3 ed. São Paulo: Cortez, 1999.

CHANLAT, Jean – François. **O indivíduo nas organizações: dimensões esquecidas**. V. III. São Paulo: Atlas, 1992.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de empresas: uma abordagem contingencial**. 3ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 3.ed. São Paulo: MC Grau Hill, 1983.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos nas Empresas: pessoas, organizações e sistemas**. São Paulo: Atlas, 1991.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas; onovo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL 1988. São Paulo: Rideel.2000.

CORREA, Newton R. **Fator Humano na Empresa**. Brasília, 1971.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento Humano no trabalho: uma abordagem psicológica**. São Paulo: Pioneira, 1992.

DEJOURS, Chistophe. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5 ed. Amp. São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.

DICIONÁRIO DA QUALIDADE. **Controle da Qualidade**: Ensaios, Instrumentos, Medicação e Controle. São Paulo: Banas Ltda,1993. V.1.

ENRIQUEZ, Eugène. Perda do Trabalho, perda da identidade. In Nabuco, Maria Regina; CARVALHO NETO, Antônio Moreira de (Orgs.). **Relações de Trabalho Contemporâneas**. 1986.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da qualidade, 1996.

FRANKL, Vitor E. **Em Busca de Sentido**: um psicólogo no campo de concentração. 5 ed. Rev Petrópolis: Vozes; São leopoldo: Sinodal, 1996.

FRIEDMANN, Georges. **O trabalho em Migalhas**. São Paulo: Perspectiva, 1983.

FRIEDMANN, Georges. **Tratado de Sociologia do Trabalho**. São Paulo: Cultrix, Ed da Universidade de São Paulo, 1973.

GARCIA, Juan Cesar. **Pensamento Social em Saúde na América Latina** / Everardo Duarte Nunes, org. São Paulo: Cortez, 1989.

HERSEY, Paul; BLANCHARD, Kenneth H. **Psicologia para administradores**. São Paulo: EPU, 1986.

HERZBERG, Frederick. Novamente: como se faz para motivar funcionários? Biblioteca Harvard, v.1, n.13, 1975.

HUBERMAN, Leo. **História da Riqueza do Homem**. 17ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.

KANAANE, Roberto. **Comportamento Humano nas Organizações**. São Paulo: Atlas, 1995. *apud CAMPOS, 1999, p.25*

KONDER, Leandro. **A derrota da Dialética**: a recepção das idéias de Marx no Brasil até o começo dos anos 30. São Paulo: Cortez, 1996.

LEMOS, J. L. **Perfil profissional do assistente social**: “coach” no processo de “team building”. Revista Tendências do Trabalho, n. 287, p. 18-19, jul. 1998.

MARX, Karl. **O Capital**: Crítica da Economia Política, V.I, 1996.

MASLOW, Abraham H. **O Comportamento humano da empresa: uma autologia**. Rio de Janeiro: ed.. FGV, 1975.

MENEGASSO, Maria Ester. **O Declínio do Emprego e ascensão da Empregabilidade**: um protótipo para promover condições de empregabilidade. Dissertação. Florianópolis: UFSC, 2000.

MOTA, Ana Elizabete. **A Nova Fábrica de Consensos**: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao serviço social. 2ed. São Paulo: Cortez, 2000.

NUNES, Edison; JACOBI, Pedro; KARSCH, Ursula S.; COHN, Amélia. **A Saúde como Direito e como Serviço**. V.7 São Paulo: Cortez, 1991

PALADINI, Edson Pacheco. **Controle de Qualidade: uma abordagem abrangente**. São Paulo: Atlas, 1990.

PATRÍCIO, Zuleica Ma; ANDRADE, Terezinha; SILVA, Andrea da. **Qualidade de Vida**. Florianópolis: UFSC, 1997. Mimeo.

SÁ, Jeanete L. Martins. **Serviço Social e Interdisciplinaridade**. 4 ed. São Paulo: Cortez, 2002.

VIANA, Marcio Túlio. **Direito de Resistência**. São Paulo: Ltr, 1996.

VIEIRA, A . **A Qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.

VIEIRA, Renata. **A Questão da Segurança do Trabalho da Casan com um olhar do Serviço Social**. Trabalho de Conclusão de Curso. Florianópolis: UFSC, 2003.

6 ANEXOS

REFERÊNCIAS:

SEXO:

F ☐

M ☐

TEMPO DE SERVIÇO:

Você acha necessário haver mudanças no exercício profissional do ambiente hospitalar ?
Quais ?

Como você descreveria o trabalho em equipe de sua unidade ?

Como você classificaria sua atuação profissional no trabalho em equipe?

Como seria para você um bom atendimento?

As atividades realizadas despertaram expectativas de mudanças?

Sim ☐

Não ☐

Talvez ☐

Qual a mensagem que as atividades te passaram?

A atividade foi adequada?

Tempo:

Local:

Situações vivenciadas:

Você acha importante que este tipo de trabalho continuem a ser realizado?

Sim ☐

Não ☐

Talvez ☐

Dê algumas sugestões:

REFERÊNCIAS:

SEXO:

F

☐

M

☐

TEMPO DE SERVIÇO:

Você acha necessário haver mudanças no exercício profissional do ambiente hospitalar ?
Quais ?

Como você descreveria o trabalho em equipe de sua unidade ?

Como você classificaria sua atuação profissional no trabalho em equipe?

Em sua opinião, que situações geram obstáculos no entrosamento entre os membros de uma equipe.

As atividades realizadas despertaram expectativas de mudanças?

Sim

☐

Não

☐

Talvez

☐

Qual a mensagem que as atividades te passaram?

A atividade foi adequada?

Tempo:

Local:

Situações vivenciadas:

Você acha importante que este tipo de trabalho continuem a ser realizado?

Sim

☐

Não

☐

Talvez

☐

Dê algumas sugestões:

QUESTIONÁRIO

PROJETO: "O DESPERTAR DO TER PROFISSIONAL"

REFERÊNCIAS:

SEXO:

☐

F

☐

M

TEMPO DE SERVIÇO:

- 1- Você acha necessário haver mudanças no seu ambiente de trabalho ? O que ?
- 2- Como você descreveria o trabalho grupal de sua unidade ?
- 3- Como você classificaria o seu relacionamento neste grupo?
- 4- O que seria para você um trabalho com qualidade e eficiência ?
- 5- As atividades realizadas despertaram expectativas de mudanças?
Sim ☐ Não ☐ Talvez ☐
- 6- Qual a mensagem que as atividades lhe proporcionaram?
- 7- A atividade foi adequada?
Tempo: Local: Mensagem transmitida:
- 8- Você acha importante que este tipo de trabalho continue a ser realizado?
Sim ☐ Não ☐ Talvez ☐
- 9- Dê algumas sugestões:
- 10- Outras colocações:

REFERÊNCIAS:

SEXO:

F ☐

M ☐

TEMPO DE SERVIÇO:

Você acha necessário haver mudanças no exercício profissional do ambiente hospitalar ?
Quais ?

Como você descreveria o trabalho em equipe de sua unidade ?

Como você classificaria sua atuação profissional no trabalho em equipe?

Em sua opinião, que situações geram obstáculos no entrosamento entre os membros de uma equipe.

As atividades realizadas despertaram expectativas de mudanças?

Sim ☐

Não ☐

Talvez ☐

Qual a mensagem que as atividades te passaram?

A atividade foi adequada?

Tempo:

Local:

Situações vivenciadas:

Você acha importante que este tipo de trabalho continuem a ser realizado?

Sim ☐

Não ☐

Talvez ☐

Dê algumas sugestões: